

Eötvös Loránd Tudományegyetem

MINŐSÉGÜGYI ELJÁRÁSOK

ME 1.7.5. Munkatársi igény, elégedettség és szolgáltatási mérés



Készítette: ELTE Minőségügyi Iroda	Jóváhagyta: Minőségfejlesztési Bizottság	Kiadta: Dr. Zentai László oktatási és tanulmányi ügyek rektorhelyettese
Verzió/kiadás dátuma: 1/2018.06.08.	Hozzáférés módja: nyilvános	Oldalak száma: 6

1. A folyamat célja

Az Egyetemmel és annak szervezeti egységeivel kapcsolatos véleményeket és igényeket, valamint a szervezeti kultúrára vonatkozó attitűdöt és annak változását az egyetemi és kari vezetők, az oktató és kutató, továbbá az oktatást-kutatást támogató alkalmazottak körében egyaránt rendszeresen mérni és értékelni kell.

A felmérést és az értékelést úgy kell elvégezni, hogy az eredményekből levont következtetések alkalmasak legyenek a szervezetben végrehajtandó fejlesztési prioritások kijelölésére, a szervezet- és minőségfejlesztési munka támogatására.

A felmérések eredményét figyelembe kell venni

- a) az Egyetem minőségügyi rendszerének működtetése és fejlesztése során,
- b) a minőségfejlesztési feladatok tervezése és megvalósítása során,
- c) a minőségügyi rendszer esetleges korrekciójára vonatkozó előterjesztések előkészítésekor.

2. Alkalmazási területe

Az eljárás valamennyi egyetemi polgárra, vagyis az Eötvös Loránd Tudományegyetem (ELTE) egyetemi és kari vezetőire, oktatói és kutatói, valamint az oktatást-kutatást támogató munkakörben alkalmazottakra vonatkozik.

A felmérés köre kiterjed valamennyi ELTE munkaviszony, illetve közalkalmazotti jogviszony keretében foglalkoztatottra.

3. A folyamat típusa

Támogató folyamat.

4. A folyamat felelőse (folyamatgazda)

Az oktatási és tanulmányi ügyek rektorhelyettese.

5. A folyamat bemenete (input)

A két kérdőív rendelkezésre állása.

- I. A munkatársi igény- és elégedettségmérés kérdőív:
 - a munkával, teljesítménnyel, karrierrel, anyagi és erkölcsi elismeréssel kapcsolatos elégedettség,
 - a munkafeltételekkel, munkakörnyezettel kapcsolatos elégedettség,
 - az ELTE iránti elköteleződés, általános elégedettség,
 - az ELTE jelenlegi szervezeti kultúrájának és elvárt fejlesztési irányainak értékelése.
- II. A szolgáltatási felmérés kérdőív:
 - a szolgáltatások iránti elégedettség értékelése,
 - az ELTE szervezeti egységeinek (érvényes és hatályos ELTE SzMSz szerinti) értékelése,
 - az oktatási, kutatási tevékenységet támogató elemek értékelése.

6. A folyamat kimenete (output)

A válaszokból készített excel-adatbázis, az adatbázisból készült beszámoló. Az elkészített beszámoló eljuttatása valamennyi jogosult személyhez, nyilvánosságra hozatal illetve konzultáció az eredményekről.

7. A folyamat időzítése, határideje

A felméréseket 1-2 évente az őszi vagy tavaszi félév szorgalmi időszakában kell elvégezni.

8. A folyamat lépéseinek meghatározása, feladat-hatásköri mátrix

Feladat-hatásköri mátrix (felelős és résztvevő); D (döntés), V (végrehajtás), E (együttműködés), T (tájékoztatás)

Folyamatlépés, módszer és határidő		Feladat-hatásköri mátrix (felelős és résztvevő)						Szakértők, ELTE FDSZ
		D (döntés), V (végrehajtás), E (együttműködés), T (tájékoztatás)						
		MŰI	MFB	EEl	ELTE munkatársak	IIG	SZEN	
1	<i>Lépés:</i> Az első alkalommal a kérdőívek összeállítása, ismételt felmérés esetében a kérdőív felmérés előtti felülvizsgálata és aktualizálása.	V	D	-	-	-	-	V
	<i>Módszer:</i> A kérdőív összeállítása majd felülvizsgálata és aktualizálása a Minőségügyi Iroda (MŰI) munkatársak, a felkért szakértők és a munkatársi érdekképviselő (Felsőoktatási Dolgozók Szakszervezete: FDSZ, Közalkalmazotti Tanács) közreműködésével. Az így előkészített kérdőívek egyetemi szintű Minőségfejlesztési Bizottság (MFB) elé terjesztése, megvitatása, elfogadása.							
	<i>Határidő:</i> október hónap első hete							
2	<i>Lépés:</i> A kérdezettek körének meghatározása.	E	-	V	-	V	-	-
	<i>Módszer:</i> A MŰI megkéri az Emberi Erőforrás Igazgatóságtól (EEI) az ELTE jogviszonnal rendelkező munkatársak listáját, majd e személyi nyilvántartás alapján az Informatikai Igazgatóság (IIG) előállítja az érintett munkatársak emailcím listáját.							
	<i>Határidő:</i> Két héttel a felmérés indítása előtt, októberhónapban.							
3	<i>Lépés:</i> A kérdőívezés technikai megvalósításának előkészítése.	V	-	-	-	-	-	-
	<i>Módszer:</i> A kérdőív rögzítése a Neptun UniPoll rendszerben, a kérdőívre mutató link generálása, a kitöltési időszak megadása.							
	<i>Határidő:</i> Egy héttel a felmérés indítása előtt							
4	<i>Lépés:</i> A felmérés indítása: a résztvevők értesítése a felmérésben való részvétel lehetőségéről.	E	-	-	-	V	-	-
	<i>Módszer:</i> Az UniPoll kérdőívező rendszerbe felvitt kérdőívek linkjét MŰI kérésére IIG a munkatársi listán (dolgozói listbox) szereplőknek megküldi.							
	<i>Határidő:</i> novemberhónap							
5	<i>Lépés:</i> Tájékoztatás a felmérés indulásáról.	V	-	-	-	-	-	-
	<i>Módszer:</i> A felmérés indulásáról értesítés küldése az oktatási és tanulmányi rektorhelyettesnek, a Rektori Kabinet vezetőjének, Kancelláriának, minden Kar dékánjának és a felmérésről tájékoztató közlemény elhelyezése az egyetemi központi honlap részén.							
	<i>Határidő:</i> A felmérés indulásának napja.							

Folyamatlépés, módszer és határidő		Feladat-hatásköri mátrix (felelős és résztvevő)						
		D (döntés), V (végrehajtás), E (együttműködés), T (tájékoztatás)						
		MÜI	MFB	EEI	ELTE munkatársak	IIG	SZEN	Szakértők, ELTE FDSZ
6	<i>Lépés:</i> Adatgyűjtés	E	-	-	V	-	-	-
	<i>Módszer:</i> A munkatársaknak a megadott időszakon belül van lehetőségük a kérdőívek kitöltésére.							
	<i>Határidő:</i> november hónap							
7	<i>Lépés:</i> Emlékeztető üzenet küldése.	E	-	-	-	V	-	-
	<i>Módszer:</i> A MÜI az IIG bevonásával emlékeztető üzenetet küld a munkatársaknak a kérdőív-kitöltés lehetőségéről.							
	<i>Határidő:</i> A felmérés zárulta előtt egy héttel.							
8	<i>Lépés:</i> Felmérés lezárása.	V	-	-	-	-	-	V
	<i>Módszer:</i> A felmérés lezárultát követően a kérdőívek adatainak feldolgozása, kiértékelése, beszámoló készítése a MÜI által felkért szakértői közreműködéssel.							
	<i>Határidő:</i> A felmérést követő egy hónap.							
9	<i>Lépés:</i> A beszámoló elfogadása az MFB által.	V	D	-	-	-	-	-
	<i>Módszer:</i> A beszámoló megvitatása és jóváhagyása az egyetemi szintű MFB tagokkal.							
	<i>Határidő:</i> A beszámoló elkészültét követő MFB-ülés előtt minimum 8 naptári nap.							
10	<i>Lépés:</i> A beszámoló Szenátus elé terjesztése.	E	E	-	-	-	D	-
	<i>Módszer:</i> Az MFB által jóváhagyott beszámoló Szenátus elé terjesztése, elfogadása.							
	<i>Határidő:</i> Az MFB ülést követő első szenátusi ülés.							
11	<i>Lépés:</i> A beszámoló közzététele, tartalmának kommunikálása.	V	T	-	T	-	T	-
	<i>Módszer:</i> A Szenátus által jóváhagyott beszámoló elérhetővé tétele az egyetemi polgárok számára. az elte.hu oldalon, Egyetemi Hírlevélben és az ELTE honlapon tájékoztatás a felmérés eredményéről, következtetésekről, lehetséges aktivitásokról.							
	<i>Határidő:</i> A szenátusi ülést követő egy héten belül.							
12	<i>Lépés:</i> A felmérés eredményeinek felhasználása.	E	-	-	T	-	D	-
	<i>Módszer:</i> A felmérés eredményeinek egyetemvezetői szintű megvitatása, és a megállapítások, következtetések, ajánlások alapján az érintett vezetők és illetékes elemzésben közreműködő munkatársak által intézkedési terv készítése és Szenátus elé terjesztése jóváhagyásra.							
	<i>Határidő:</i> A beszámolót elfogadó szenátusi ülést követő 1 hónap.							

9. Folyamatindikátorok

A felmérést kitöltők száma.

A honlapon elérhető beszámoló letöltéseinek száma.

10. Folyamat monitoring, mérés-értékelés, folyamatfejlesztés

A felmérés (kérdőív kitöltésének felmerült válaszadók által jelzett hibák száma.

Valamennyi egyetemi közalkalmazotti jogviszonnyal vagy munkaviszonnyal álló munkatárshoz eljutott a kérdőív / a munkatársak mekkora része kapta meg a kérdőívet.

A véleményezés lebonyolítása határidőre (indítás-befejezés) megtörtént-e?

A beszámoló elkészült.

A beszámolót az egyetemi szintű MFB elfogadta.

A beszámoló közzétételre került az elte.hu honlapon.

Az intézkedési terv elkészült.

A folyamatfejlesztés:

Rendkívüli fejlesztésre, módosításra van szükség,

- olyan jogszabály vagy belső szabályzat változás esetében, amely jelentősen befolyásolja a felmérés és eredmény felhasználás folyamatának működését,
- a felmérés során a kérdőívet kitöltő munkatársak és a MŰI/THÜRF munkatársak által észlelt olyan kritikusként ítélt hibák esetében, amelyek a folyamat működését és az outputot lényegesen befolyásolják,
- az eredmények felhasználása nem teljesíti a meghatározott célt, vagyis nem alkalmasak az ELTE minőségfejlesztési politikájának megalapozására.

Ciklikus fejlesztésre a folyamat 2 éves kötelező felülvizsgálata során kerülhet sor, amennyiben erre szükség van.

11. A folyamat dokumentálása, feljegyzések

Használandó dokumentumok	Keletkező dokumentumok
A munkatársi igény, elégedettség és szolgáltatási kérdőívek. A munkatársi email címlista.	Beszámoló az munkatársi igény, elégedettség és szolgáltatás felmérésről. Egyetemi szintű MFB-emlékeztető. Intézkedési terv. A folyamat átvilágításról szóló jegyzőkönyv. (Tartalma: a folyamat értékelése, fejlesztési igény azonosítása, folyamatteljesítmény meghatározása.)

12. Az adott folyamat kapcsolata más folyamatokkal.

Kommunikációs folyamatok (beszámoló honlapon elhelyezése és népszerűsítése az ELTE központi webfelületeken és egyetemi körlevelekben).

Minőségfejlesztési program megalkotása és értékelése.

13. Szabályozó dokumentumok

Informatikai Szabályzat; Információbiztonsági Szabályzat; Neptun UniPoll felhasználói dokumentáció; Neptun felhasználói dokumentáció; Foglalkoztatási Követelmény Rendszer; 2/2018.(I.31) számú rektori-kancellári együttes utasítás a Minőségügyi Iroda ügyrendjéről

14. A folyamat releváns elemeinek kommunikációja (ahol releváns)

Tájékoztató közlemény a felmérés indulásáról az elte.hu központi honlaprészen.

15. Információkhoz való hozzáférés, visszacsatolás

A beszámoló a Szenátus jóváhagyását követően felkerül az elte.hu honlapra, ahol az egyetemi polgárok számára elérhető és letölthető. A beszámoló egyetemi honlapon történő elérhetőségéről a MŰI köteles gondoskodni.

16. Mellékletek

A 2017-ban végrehajtott munkatársi igény, elégedettség és szolgáltatási felmérés kérdőívei (2 db). A kérdőívet a Beszámoló az Eötvös Loránd Tudományegyetem munkatársi igény, elégedettség és szolgáltatási felmérésről (2018. március 13, ELTE Minőségügyi Iroda) című dokumentum is tartalmazza, amely elérhető és letölthető az ELTE honlapon az egyetemi polgárok számára.