

Eötvös Loránd Tudományegyetem

MINŐSÉGÜGYI ELJÁRÁSOK

ME 1.7.6. Hallgatói igény és elégedettségmérés



Készítette: Rectori Kabinet Minőségügyi Iroda	Jóváhagyta: Minőségfejlesztési Bizottság	Kiadta: Dr. Zentai László oktatási és tanulmányi ügyek rektorhelyettese
Verzió/kiadás dátuma: 1/2017.11.10.	Hozzáférés módja: nyilvános	Oldalak száma: 6

1. A folyamat célja

Az ELTE hallgatóinak az intézmény szolgáltatásaival kapcsolatos elvárásai, illetve ezek változásának értékelése céljából a hallgatók véleményét tanulmányaik folyamán rendszeresen mérni és értékelni kell.

2. Alkalmazási területe

Az eljárás az ELTE bármely karán aktív hallgatói jogviszonnal rendelkező hallgatóra vonatkozik.

3. A folyamat típusa

Támogató folyamat.

4. A folyamat felelőse (folyamatgazda)

Az oktatási és tanulmányi ügyek rektorhelyettese.

5. A folyamat bemenete (input)

A korábbi felmérés(ek) magyar és angol nyelvű kérdőíveinek rendelkezésre állása.

A magyar és a külföldi hallgatói csoportok kérdőívet kitöltő körének meghatározása.

6. A folyamat kimenete (output)

A beszámolók elkészítéséhez szükséges magyar és angol nyelvű válaszokat tartalmazó excel adatbázisok. A magyar és az angol adatbázisokból beszámolók elkészültét követően, a beszámolók eljuttatása minden jogosult személyhez, nyilvánosságra hozás illetve konzultáció az eredményekről. Az érintett szervezeti egységnek a nyers adatbázis megküldése.

7. A folyamat időzítése, határideje

A felmérést minden évben egyszer, a tavaszi félévben a szorgalmi időszak előtt 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)					
		D (döntés), V (végrehajtás), E (együttműködés), T (tájékoztatás)					
		MŰI	MFB	Quaestura, EKSZ, Sportiroda, Karrierközpont Oktatási Igazgatóság	KT	THÜRF	SZEN
1	<i>Lépés:</i> A magyar és az angol nyelvű kérdőív kidolgozása és elfogadása.	V	D	T	-	-	-
	<i>Módszer:</i> Az érintett szervezetek által megfogalmazott kérdésblokkok bekérése és a kérdőív összeállítása a kérdésblokkokból. A nemzetközi hallgatói kérdőív angolra fordíttatása.						
	<i>Határidő:</i> február-március hónap						
2	<i>Lépés:</i> Hallgatói csoportok létrehozása.	T	-	-	-	V	-
	<i>Módszer:</i> A THÜRF meghatározza a kérdőív kitöltők körét.						
	<i>Határidő:</i> február-március hónap.						
3	<i>Lépés:</i> A végleges elektronikus kérdőívek létrehozása.	V	-	-	-	E	-
	<i>Módszer:</i> A végleges kérdőívek létrehozása az UNIPOLL kérdőívező rendszerben és a hallgatók kérdőívekhez rendelése.						
	<i>Határidő:</i> február-március hónap.						
4	<i>Lépés:</i> A szolgáltatási felmérés nyereményjáték meghirdetése.	V	-	-	-	-	-
	<i>Módszer:</i> A nyereményjáték szabályzat elkészítése (jóváhagyja: Jogi, Igazgatási és Közbeszerzési Igazgatóság), amely tartalmazza a nyeremények listáját és az egyéb részvételi szabályokat.						
	<i>Határidő:</i> február-március hónap.						
5	<i>Lépés:</i> A szolgáltatási felmérés működésének tesztelése, hibajavítás.	V	-	-	-	E	-
	<i>Módszer:</i> A teszt Neptunban ellenőrzik a kérdőív működését. A feltárt hibák javítása.						
	<i>Határidő:</i> A véleményezés megkezdése előtti utolsó hét.						
6	<i>Lépés:</i> A felmérés indítása.	V	-	-	-	E	-
	<i>Módszer:</i> A végleges kérdőívek meghirdetése a Neptun rendszerben.						
	<i>Határidő:</i> február-március hónap.						
7	<i>Lépés:</i> Tájékoztatás a szolgáltatási felmérés indulásáról.	V	T	-	-	E	-
	<i>Módszer:</i> A felmérés indulásáról értesítés küldése az OKTIG-nek, az oktatási és tanulmányi rektor helyettesnek, a Rektori Kabinet vezetőjének és hír kihelyezése az elte.hu honlapra.						
	<i>Határidő:</i> A felmérés indulásának napja.						
8	<i>Lépés:</i> Felmérés lezárása.	V	-	-	-	E	-

Folyamatlépés, módszer és határidő		Feladat-hatásköri mátrix (felelős és résztvevő)					
		D (döntés), V (végrehajtás), E (együttműködés), T (tájékoztatás)					
		MŰI	MFB	Quaestura, EKSZ, Sportiroda, Karrierközpont Oktatási Igazgatóság	KT	THÜRF	SZEN
<i>Módszer:</i> A kitöltési időszak befejezésekor a felmérés automatikusan lezárul. Az export generálását követően adattisztítás elvégzése amennyiben az szükséges.							
<i>Határidő:</i> A felmérést követő egy hét.							
9	<i>Lépés:</i> Nyereményjáték lebonyolítása.						
	<i>Módszer:</i> A nyertesek és pótnyertesek kisorsolása, díjak átadása a nyereményjáték szabályzatnak megfelelően. Fotó és interjú készítése a nyertesekkel, cikk írása és küldése az elte.hu és a kapcsolódó egyetemi oldalakra.	V	-	-	-	-	-
	<i>Határidő:</i> július 30.						
10	<i>Lépés:</i> Beszámoló készítése.						
	<i>Módszer:</i> A beszámoló a létrejött adatbázisból az előző éveknek megfelelő adattartalommal kerül összeállításra.	V	-	-	-	-	-
	<i>Határidő:</i> A felmérést követő hatvan nap.						
11	<i>Lépés:</i> Adatszolgáltatás.						
	<i>Módszer:</i> az érintett szervezeti egységek részére (Quaestura, EKSZ, ELTE Sportiroda, Karrierközpont) a szervezeti egységre vonatkozó nyers adatbázis megküldésre kerül.	V	-	T	-	-	-
	<i>Határidő:</i> Az adattisztítást követően.						
12	<i>Lépés:</i> A beszámolók MFB elé terjesztése.						
	<i>Módszer:</i> A beszámolók elektronikusan megküldésre kerülnek az MFB tagoknak jóváhagyásra.	V	D	T	-	-	-
	<i>Határidő:</i> A beszámoló elkészültét követő MFB ülés előtt minimum 8 naptári nap.						
13	<i>Lépés:</i> Beszámoló elfogadása a Szenátus által.						
	<i>Módszer:</i> Az MFB által jóváhagyott beszámoló Szenátus elé terjesztése és megvitatása.	E	V	-	-	-	D
	<i>Határidő:</i> Az MFB ülést követő első szenátusi ülés.						
14	<i>Lépés:</i> Beszámoló közzététele.						
	<i>Módszer:</i> A Szenátus által jóváhagyott beszámoló elérhetővé tétele az egyetemi polgárok számára az elte.hu oldalon (Az ELTE-ről/Minőségbiztosítás/Hallgatói felmérések).	V	T	-	-	-	-
	<i>Határidő:</i> A szenátusi elfogadást követően.						
15	<i>Lépés:</i> A felmérés eredményeinek felhasználása kari és egyetemi szinten.						
	<i>Módszer:</i> A felmérés eredményeit az egyetemi, a kari vezetés, illetve az érintett szervezeti egységek megvitatják és felhasználják a hallgatói szolgáltatás színvonalának javítására.	T	D	V	D	-	-
	<i>Határidő:</i> A beszámolók szenátusi elfogadását követően.						

9. Folyamatindikátorok

- A felmérést kitöltők száma.
- A honlapon elérhető beszámoló letöltéseinek száma.
- A szolgáltatási adatkérések száma.
- A folyamat során észlelt hibák száma.
- A folyamat során beérkezett hallgatói észrevételek száma.

10. Folyamat monitoring, mérés-értékelés, folyamatfejlesztés

- A kérdőív kitöltési időszakában felmerült hallgatók által jelzett hibák száma (THÜRF).
- A véleményezés lebonyolítása határidőre (indítás-befejezés) megtörtént-e?
- A beszámolók elkészültek-e.
- Adatbázisok elküldése az érintett szervezeti egységnek megtörtént-e?
- A beszámolót az MFB elfogadta.
- A beszámolót Szenátus elfogadta.
- A beszámoló közzétételre került az elte.hu honlapon.

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 hallgatók által jelzett és a MÜI/THÜRF munkatársak által észlelt olyan kritikusnak ítélt hibák esetében, amelyek a folyamat működését és az outputot lényegesen befolyásolják,
- az eredmények felhasználása nem teljesíti a meghatározott célt, vagyis nem ismerhetők meg az ELTE hallgatóinak az intézmény szolgáltatásaival kapcsolatos elvárásai, illetve ezek változása.

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

11. A folyamat dokumentálása, feljegyzések

Használandó dokumentumok	Keletkező dokumentumok
<ul style="list-style-type: none">- Szervezeti egységek kérdésblokkjai.- Szolgáltatási kérdőív magyar nyelven.- Szolgáltatási kérdőív angol nyelven- Magyar és külföldi hallgatói csoportok (kérdőív kitöltők köre)	<ul style="list-style-type: none">- Nyereményjáték szabályzat.- Jegyzőkönyv a MÜI által szervezett ajándéksorsolásról.- Értesítés a nyereményről (email).- Beszámolók az egyetemi szolgáltatásokról (magyar és angol nyelvű kitöltők adatbázisából).- A felmérésben érintett szervezetekre vonatkozó adatbázisok (excel).- Szenátusi jegyzőkönyv.- A folyamat átvilágításról szóló jegyzőkönyv. (Tartalma: a folyamat értékelése, fejlesztési igény azonosítása, folyamatteljesítmény meghatározása)

12. Az adott folyamat kapcsolata más folyamatokkal.

- A Neptun hibakezelésének folyamata (a kérdőív meghirdetése a Neptunban történik).
- Kommunikációs folyamatok (beszámoló honlapra kikerülése, népszerűsítése az ELTE online-on).

13. Szabályozó dokumentumok

- Informatikai Szabályzat

- Információbiztonsági Szabályzat
- UniPoll felhasználói dokumentáció.
- Neptun felhasználói dokumentáció.
- 3/2015. (IV.15.) számú rektori utasítás.
- 1/2016 (VII.1.) számú rektori utasítás.
- Hallgatói Követelmény Rendszer
- A felmérésekhez kapcsolódó nyeremény-játék részvételi, adatkezelési és játékszabályzat

14. A folyamat releváns elemeinek kommunikációja *(ahol releváns)*

- Hír a szolgáltatási felmérés indulásáról az elte.hu honlapon.
- Kitöltésre ösztönző hír az elteonline.hu honlapon.

15. Információkhoz való hozzáférés, visszacsatolás

- A jelentés az MFB jóváhagyását követően felkerül az Egyetem honlapjára (elte.hu: Az ELTE-ről/Minőségbiztosítás), ahol minden belső és külső partner számára elérhető. A beszámoló egyetemi honlapon való elérhetőségéről a MŰI köteles gondoskodni.
- A felmérésben érintett szervezeti egységek számára a rájuk vonatkozó adatbázisok megküldése.

16. Mellékletek:

- szolgáltatási kérdőív magyar nyelven
- szolgáltatási kérdőív angol nyelven