

Eötvös Loránd Tudományegyetem

MINŐSÉGÜGYI ELJÁRÁSOK

ME 1.7.2. Az oktatás hallgatói véleményezése (OHV) és az eredmények felhasználása



Készítette: ELTE Minőségügyi Iroda	Jóváhagyta: Szenátus	Kiadta: Dr. Zentai László oktatási és tanulmányi ügyek rektorhelyettese
Verzió/kiadás dátuma: 1/2018.06.12.	Hozzáférés módja: nyilvános	Oldalak száma: 7

1. A folyamat célja

Az ELTE által folytatott oktatási tevékenység színvonalának folyamatos fejlesztése és a hallgatóknak jog biztosítása a hivatalos véleményformálás céljából a hallgatóknak az oktatói munkáról és a kurzusról kialakított véleményét rendszeresen mérni és értékelni kell, beleértve a szakirányú továbbképzésben résztvevő hallgatókat is.

2. Alkalmazási területe

Az eljárás az ELTE vezetőire, oktatói és kutatói munkatársaira, valamint a hallgatóira vonatkozik.

3. A folyamat típusa

Támogató folyamat.

4. A folyamat felelőse (folyamatgazda)

Az oktatási és tanulmányi ügyek rektorhelyettese

5. A folyamat bemenete (input)

Az OHV kérdőív rendelkezésre állása, az órai részvételre, a kurzusra, a hallgatóra és az oktatóra vonatkozó kérdésblokkokkal.

6. A folyamat kimenete (output)

Félévenként:

- Az oktatás hallgatói véleményezése című beszámoló készítéséhez szükséges excel adatbázisok (karonként és kurzustípusonként).
- Riportok karonként és kurzustípusonként (Neptun Unipoll által generált riportok).
- Oktatói riportok kurzusonként.
- OHV beszámoló.
- A Szenátus által elfogadott beszámoló közzététele a www.elte.hu/minosegbiztositas oldalon.
- Az eredmények eljuttatása minden jogosult személyhez, nyilvánosságra hozás illetve konzultáció az eredményekről.
- Az OHV eredményekre épülő döntések előkészítése, fejlesztések megvalósítása.

7. A folyamat időzítése, határideje

A véleményezésnek kurzusonként, félévente egyszer kell megtörténnie. Az esetleges kiegészítő kérdéseket, vagy azok módosításait a kezdeményező kar a véleményezés kezdetét megelőző harmadik hét végéig juttatja el a Minőségügyi Irodának (MÜI). A kurzusra és az oktatói munkára vonatkozó kérdőív a vizsgaidőszak első napjától a vizsgaidőszak utolsó előtti napján 23:59-ig tölthető ki a Neptun Tanulmányi rendszerben.

8. A folyamat lépéseinek meghatározása, feladat-hatásköri mátrix

Folyamatlépés, módszer és határidő		Feladat-hatásköri mátrix (felelős és résztvevő)						
		D (döntés), V (végrehajtás), E (együttműködés), T (tájékoztatás)						
		MÜI	MFB	Kari minőség-ügyért felelős Biz.	OHÜB	THÜRF	Hallgatók	SZEN
1	<i>Lépés:</i> OHV kérdőívek kidolgozása/módosítása (Amennyiben változik az előző félévhez képest).	V	D	-	-	-	-	-
	<i>Módszer:</i> A kérdőívnek kizárólag a hallgatók által felvett kurzusokra vonatkozóan (kurzustípustól függően) kell tartalmaznia az oktatással kapcsolatos kötelezettségek teljesítésére, a foglalkozásra való felkészültségre, a kurzushoz kapcsolódó órán kívüli szakmai kapcsolattartásra és a foglalkozáson való részvételre vonatkozó kérdéseket.							
	<i>Határidő:</i> A véleményezés megkezdése előtti ötödik hét.							
2	<i>Lépés:</i> Az OHV kérdőív elfogadása. (Amennyiben változik az előző félévhez képest.)	T	T	-	D	-	-	-

Folyamatlépés, módszer és határidő		Feladat-hatásköri mátrix (felelős és résztvevő)						
		D (döntés), V (végrehajtás), E (együttműködés), T (tájékoztatás)						
		MŰI	MFB	Kari minőség- ügyért felelős Biz.	OHÜB	THÜRF	Hallgatók	SZEN
<p><i>Módszer:</i> A Minőségfejlesztési Bizottság jóváhagyását követően OHÜB megvitatja és elfogadja az új kérdőívet.</p> <p><i>Határidő:</i> A véleményezés megkezdése előtti negyedik hét.</p>								
3	<p><i>Lépés:</i> Karok által javasolt kiegészítő kérdések megküldése MŰI-nek és elfogadása MFB által. (Amennyiben van kiegészítő kérdés).</p>	E	D	V	-	-	-	-
	<p><i>Módszer:</i> A kérdőív kiegészítése a Karok által megküldött kérdésekkel.</p>							
	<p><i>Határidő:</i> A véleményezés megkezdése előtti második hét.</p>							
5	<p><i>Lépés:</i> Kurzuskötegek létrehozása.</p>	T	-	-	-	V	-	-
	<p><i>Módszer:</i> A THÜRF meghatározza Karonként és az OHV-ban érintett Kurzustípusonként a kitöltők körét (kurzuskötegek).</p>							
	<p><i>Határidő:</i> A véleményezés megkezdése előtti második hét.</p>							
6	<p><i>Lépés:</i> A végleges kérdőívek létrehozása.</p>	V	-	-	-	E	-	-
	<p><i>Módszer:</i> A végleges kérdőívek létrehozása a Neptun UniPoll kérdőívező rendszerben és a kurzuskötegek kérdőívekhez rendelése.</p>							
	<p><i>Határidő:</i> A véleményezés megkezdése előtti második hét.</p>							
7	<p><i>Lépés:</i> Az OHV működésének tesztelése, hibajavítás.</p>	V	-	-	-	E	-	-
	<p><i>Módszer:</i> A teszt Neptunon MŰI ellenőrzi a kérdőív működését, a hallgatóknál a kérdőívek hiánytalan megjelenését, az oktató riport generálódás esetében az öt fős és a 25%-os szabályok érvényesülését, valamint az oktatói riportok hiba nélküli és hiánytalan megjelenését. Elvégzik a feltárt hiba javítását, illetve ha szükséges jelzik a THÜRF-nek.</p>							
	<p><i>Határidő:</i> A véleményezés megkezdése előtti utolsó hét.</p>							
8	<p><i>Lépés:</i> Az OHV felmérés indítása.</p>	V	T	-	-	E	T	-
	<p><i>Módszer:</i> A végleges kérdőívek meghirdetése a Neptun UNIPOLL rendszeren keresztül és a kitöltésére figyelmeztető üzenet küldése minden hallgatónak.</p>							
	<p><i>Határidő:</i> A vizsgaidőszak első napja.</p>							
9	<p><i>Lépés:</i> Tájékoztatás az OHV indulásáról.</p>	V	-	-	-	-	T	-
	<p><i>Módszer:</i> Az OHV indulásáról értesítés küldése az oktatási és tanulmányi rektor helyettesnek, a kancelláriának, és közlemény kihelyezése az elte.hu honlapra.</p>							
	<p><i>Határidő:</i> A vizsgaidőszak első napja.</p>							
10	<p><i>Lépés:</i> Az OHV hibamentes működésének monitorozása.</p>	V	-	-	-	E	E	-
	<p><i>Módszer:</i> A kérdőívzetetés folyamatos monitorozása, hiba és reklamáció esetén hibaelhárítás, probléma megoldás, szükség szerint szakmai támogatás nyújtása a hallgatónak és támogatás kérése a THÜRF-től, SDA Informatikai Zrt-től, Karoktól, Informatikai Igazgatóságtól (IIG)</p>							
	<p><i>Határidő:</i> A teljes kitöltési időszak alatt.</p>							
11	<p><i>Lépés:</i> OHV kérdőív kitöltésére emlékeztető üzenet küldése.</p>	V	-	-	-	E	T	-

Folyamatlépés, módszer és határidő		Feladat-hatásköri mátrix (felelős és résztvevő)						
		D (döntés), V (végrehajtás), E (együttműködés), T (tájékoztatás)						
		MŰI	MFB	Kari minőség- ügyért felelős Biz.	OHÜB	THÜRF	Hallgatók	SZEN
	<p><i>Módszer:</i> A Neptun rendszeren keresztül minden hallgató emlékeztető üzenetet kap, akinek még van kitöltetlen OHV kérdőíve.</p> <p><i>Határidő:</i> A vizsgaidőszak vége előtt egy héttel.</p>							
12	<p><i>Lépés:</i> A felmérés lezárása.</p> <p><i>Módszer:</i> A kitöltési időszak végén nincs további lehetőség kérdőív kitöltésére.</p> <p><i>Határidő:</i> A vizsgaidőszak utolsó előtti napján 23:59 óra.</p>	V	-	-	-	E	T	-
13	<p><i>Lépés:</i> A kérdőívek kiértékelése.</p> <p><i>Módszer:</i> A Neptun UNIPOLL rendszerben az exportok majd az oktatói riportok generálásának elvégzése.</p> <p><i>Határidő:</i> A kitöltési időszak végét követő egy héten belül.</p>	V	-	-	-	E	-	-
14	<p><i>Lépés:</i> Az oktatói riportok generálása.</p> <p><i>Módszer:</i> A Neptun rendszeren keresztül elérhetővé válik minden oktató számára a kurzusairól készült riport, amint MŰI elvégzi a riportgenerálási műveletet.</p> <p><i>Határidő:</i> Az exportok generálását követően, a kitöltési időszak végét követő második héten belül.</p>	V	-	-	-	E	-	-
15	<p><i>Lépés:</i> Az oktatók értesítése az OHV riport publikussá válásáról és a véleménymegadási időszak mértékéről.</p> <p><i>Módszer:</i> A Neptun rendszeren keresztül üzenet küldése minden oktató számára, akinek a kurzusairól készült riport. Az oktató a véleménymegadási időszak alatt megjegyzést fűzhet riportjához és kérheti MŰI-től a riportjának eredendően nyilvános státuszának megváltoztatását a minoseg@rk.elte.hu email címre küldött üzenetben. Az üzenetnek tartalmaznia kell: a visszavonandó riport kapcsán: mely félévet érinti, a tárgykódot, a kurzuskódot és az oktató Neptun kódját.</p> <p><i>Határidő:</i> A kitöltési időszak végét követő harmadik héten belül.</p>	E	-	-	-	V	-	-
16	<p><i>Lépés:</i> Az oktatói riportok státuszváltoztatásának elvégzése.</p> <p><i>Módszer:</i> MŰI elvégzi a kért státuszváltoztatásokat.</p> <p><i>Határidő:</i> A véleménymegadási időszak zárónapjáig.</p>	V	-	-	-	E	T	-
17	<p><i>Lépés:</i> Oktatói riportok publikálása az egyetemi polgárok felé.</p> <p><i>Módszer:</i> A nyilvános státuszú oktatói riportokat THÜRF a MŰI jóváhagyását követően elérhetővé teszi, így valamennyi Neptun-azonosítóval rendelkező egyetemi polgár számára megtekinthetők az oktatók azon OHV riportjai, amelyek nyilvánosságát az oktató nem vonta vissza a Neptun rendszerben</p> <p><i>Határidő:</i> A véleménymegadási időszakot követő héten belül.</p>	D	-	-	-	V	T	-
18	<p><i>Lépés:</i> OHV beszámoló készítése.</p>	V	D	T	-	E	-	-

Folyamatlépés, módszer és határidő	Feladat-hatásköri mátrix (felelős és résztvevő)						
	D (döntés), V (végrehajtás), E (együttműködés), T (tájékoztatás)						
	MÜI	MFB	Kari minőség-ügyért felelős Biz.	OHÜB	THÜRF	Hallgatók	SZEN
<p><i>Módszer:</i> A véleményezés eredményeinek feldolgozásából (THÜRF kimutatások és kari export adatok) beszámoló készítése és MFB elé terjesztése elfogadásra.</p> <p><i>Határidő:</i> A kitöltési időszak végét követő nyolc héten belül.</p>							
<p><i>Lépés:</i> Beszámoló elfogadása a Szenátus által.</p> <p><i>Módszer:</i> Az MFB által jóváhagyott OHV beszámoló Szenátus elé terjesztése és megvitatása.</p> <p><i>Határidő:</i> A kitöltési időszak végét követő nyolcadik hét utáni első szenátusi ülés.</p>	E	V	-	-	-	-	D
<p><i>Lépés:</i> Beszámoló közzététele.</p> <p><i>Módszer:</i> A Szenátus által jóváhagyott beszámoló elérhetővé tétele az egyetemi polgárok számára. az elte.hu oldalon (Az ELTE-ről/Minőségbiztosítás/Hallgatói felmérések).</p> <p><i>Határidő:</i> A szenátusi elfogadást követően.</p>	V	-	-	-	-	T	T
<p><i>Lépés:</i> Az OHV eredmények felhasználása Kari szinten.</p> <p><i>Módszer:</i> Az OHV eredményeket a Kari vezetés megvitatja, és felhasználja a kurzusfejlesztéshez, valamint az oktatás színvonalának javításához.</p> <p><i>Határidő:</i> Az oktatói riportok publikussá válását követően.</p>	-	-	V	-	-	-	-
<p><i>Lépés:</i> Az OHV eredmények felhasználása egyetemi szinten.</p> <p><i>Módszer:</i> Az oktatói teljesítményértékeléshez adatszolgáltatás a teljesítményértékelés módszertana szerint.</p> <p><i>Határidő:</i> Az oktatói riportok publikussá válását követően.</p>	V	T	E	-	-	-	T

THÜRF: Tanulmányi és Hallgatói Ügykezelőrendszer Főosztály; OHÜB: Oktatásszervezési és Hallgatói Ügyek Bizottsága; SZEN: Szenátus; MFB: Minőségfejlesztési Bizottság

9. Folyamatindikátorok

- A felmérést kitöltők száma/aránya.
- A honlapon elérhető beszámoló letöltéseinek száma.
- Az OHV adatkérések száma.
- A folyamat során észlelt hibák száma.
- A folyamat során beérkezett hallgatói észrevételek száma.
- A folyamat során beérkezett oktatói észrevételek száma.

10. Folyamat monitoring, mérés-értékelés, folyamatfejlesztés

- Az OHV kérdőív kitöltési időszakában felmerült hallgatók által jelzett hibák száma (THÜRF).
- A véleményezés lebonyolítása határidőre (indítás-befejezés) megtörtént-e?
- Az oktatók a riportokat meg tudják tekinteni.
- A beszámoló elkészült.
- A beszámolót az MFB elfogadta.
- A beszámolót a Szenátus elfogadta.
- A beszámoló közzétételre került a www.elte.hu/minosegbiztositas honlapon.

A folyamatfejlesztés:

Rendkívüli fejlesztésre, módosításra van szükség,

- olyan jogszabály vagy belső szabályzat változás esetében, amely jelentősen befolyásolja az OHV folyamat 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 alkalmas a képzés minőségének fejlesztésére irányuló munka támogatására.

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

11. A folyamat dokumentálása

Használandó dokumentumok	Keletkező dokumentumok
<ul style="list-style-type: none"> - OHV kérdőívek (előadás, gyakorlat, előadás-gyakorlat, labor) 	<ul style="list-style-type: none"> - OHÜB jegyzőkönyv a minimum kérdőív elfogadásáról - MFB jegyzőkönyv a kérdőív elfogadásáról - excel adatbázisok a válaszívek adataival (karonként előadás és gyakorlat) - Beszámoló a felmérésről - Emlékeztető az MFB ülésen a beszámoló elfogadásáról - Szenátusi jegyzőkönyv a beszámoló elfogadásáról. - 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 (OHV meghirdetése a Neptunban történik).
- Kommunikációs folyamatok (beszámoló honlapra kikerülése, OHV népszerűsítése az ELTE online-on).
- A karokon a kari kérdések létrehozásának és elfogadásának folyamata.
- Szakgondozás.
- Oktatói értékelés.

13. Szabályozó dokumentumok

- UniPoll felhasználói dokumentáció.
- Neptun felhasználói dokumentáció.
- 2/2018.(I.31) számú rektori-kancellári együttes utasítás a Minőségügyi Iroda ügyrendjéről
- 2011. évi CCIV. törvény a nemzeti felsőoktatásról.
- Hallgatói Követelmény Rendszer (ELTE SZMSZ II. sz. kötet).
- Foglalkoztatási Követelményrendszer (ELTE SZMSZ III. sz. kötet).
- ELTE Adatvédelmi, adatbiztonsági és adatkezelési Szabályzat (ELTE SZMSZ I. sz. kötet, 6. sz. melléklet).

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

- Értesítő üzenet küldése az oktatási és tanulmányi rektorhelyettesnek, a kancelláriának az OHV elindulásáról.
- Értesítő üzenet küldése a hallgatóknak az OHV elindulásáról.
- Közlemény elhelyezése az elte.hu honlapra az OHV indulásáról, ahol folyamatosan figyelemmel kísérhető a kari kitöltési arány változása.
- Kitöltésre ösztönző tájékoztató elhelyezése az elteonline.hu honlapon.
- Értesítő üzenet valamennyi oktatónak arról, hogy a kurzusairól készült OHV riportja(i) a Neptun rendszerben elérhetővé vált(ak).

15. Információkhoz való hozzáférés, visszacsatolás

- Az OHV beszámoló a szenátusi jóváhagyást követően felkerül az Egyetem honlapjára (elte.hu: Az ELTE-ről/Minőség), ahol valamennyi egyetemi polgár számára elérhető. A beszámoló egyetemi honlapon való elérhetőségéről a MÜI köteles gondoskodni.
- Az oktatók a Neptun rendszerben (OWEB/Információ/Hallgatói véleményezés) tekinthetik meg az általuk oktatott kurzusra vonatkozó OHV riportokat, a szöveges kérdés(ek)re adott válaszokkal együtt.
- Az egyetemi, a kari és a kurzusért felelős oktatási egység vezetői (vezetői szerepkörrel kell rendelkezniük) megtekinthetik a vezető alá tartozó szervezeti egység oktatóinak OHV

riportjait, a szöveges kérdés(ek)re adott válaszokkal és az oktató esetleges megjegyzéseivel együtt.

- Valamennyi Neptun-azonosítóval rendelkező egyetemi polgár számára megtekinthetők az oktatók azon OHV riportjai, amelyek nyilvánosságát az oktató nem vonta vissza a Neptun rendszerben. Az oktató által publikált riportban nem láthatóak a hallgatói szöveges válaszok.
- A hallgatói szöveges válaszokat is tartalmazó oktatói riportok, valamint az adatfelvételi kritériumokat nem teljesítő véleményezések kérésre megismerhetővé válnak a kar vezetője, a kari HÖK elnöke, a kari minőségügyért felelős bizottság elnöke, illetve olyan megbízott személyek számára, akik a fentiek megbízásából az oktatói riportokból kari összefoglalót készítenek a tapasztalatokról.
- A hallgatói szöveges válaszokat is tartalmazó riportok, valamint az adatfelvételi kritériumokat nem teljesítő véleményezések kérésre megismerhetővé válnak az egyetem rektora, az EHÖK elnöke, az MFB elnöke, illetve olyan megbízott személyek számára, akik a fentiek, vagy az Egyetem megbízásából az adatokból egyetemi szintű összefoglalót készítenek a tapasztalatokról.
- Azt, hogy az OHV eredményeként a kar oktatási, oktatásszervezési és vizsgáztatási gyakorlatára vonatkozóan keletkezett információk közül melyek tárthatók a kar belső nyilvánossága elé, karonként a dékán, illetve a kar vezetése jogosult eldönteni.