

NJE Minősegtudatossági felmérés

2024. december

Készült: 2024. december

Készítette: Minőségirányítási Iroda

Dominekné Nagyhegyesi Mónika

Általános tudnivalók a kérdőívről

A Neumann János Egyetem kiemelt hangsúlyt fektet a minőség iránti elköteleződés fontosságára, és azon dolgozik, hogy a minőségtudatosság az egyetem működésének minden területén jelen legyen, többek között a munkatársak mindennapi tevékenységében is.

A minőségtudatosság erősítésének érdekében évente egyszer minőségtudatossági felmérésre kerül sor az NJE dolgozók körében.

A kérdőívet minden munkatárs elektronikusan kapja meg, a kitöltése anonim, nagyjából 1 hónap áll rendelkezésre a válaszok beküldésére.

A kérdőív felméri a munkatársak minőségbiztosításban való jártasságát, azonosítja a jól és kevésbé jól működő területeket, segítségével előtérbe kerülnek a fejlesztendő területek, valamint alapot biztosít a vezetői döntésekhez, segít a fejlesztési irányok kijelöléséhez.

A dolgozók szempontjából nézve azért előnyös, mert a kérdések ráirányítják a figyelmet a minőségre, egyben azt tudatosítják, hogy a munkatárs saját munkája hogyan járul hozzá az intézmény egészének minőségéhez. Az anonim kitöltés segítségével olyan problémák kerülhetnek felszínre, melyeket másképp nehéz lenne kommunikálni.

A kérdőív jellemzői

A rövid, név nélkül történő azonosító kérdések után többfajta válaszadási lehetőséget kapnak a kitöltők.

1. Önreflexiós kérdések 1-10 skálán való megjelölése a saját minőségi munkavégzéssel, illetve a munkakörnyezet minőségével kapcsolatban.
2. A minőséggel kapcsolatos lehetséges definíciók, illetve minőségügyi folyamatok fontossági sorba rendezése vagy több lehetőség közül a megfelelő válasz kiválasztása a minőség fejlesztése szempontjából.
3. Igen – nem válaszok, melyek az oktatói munka körét érintő minőségügyi feladatokra vonatkoznak, mint pl. újfajta tanulásszervezési, és értékelési megoldások az oktatásban.
4. Szöveges, kifejtős válaszlehetőségek a közvetlen munkakörnyezetben történő minőség javításához.

Az értékelés felépítése

A minőség tudatossági kérdőív eredményeinek bemutatása során az átláthatóság és az érthetőség érdekében a kérdések öt tematikus fejezetbe csoportosítva láthatók.

Az I. fejezet a munkatársak önértékelését mutatja be a minőséghez való hozzáállásuk és saját munkájuk megítélése alapján.

A II. fejezet a minőség fogalmának munkatársi értelmezésére fókuszál.

A III. fejezet az intézményi minőségcélok és prioritások megítélését tárja fel.

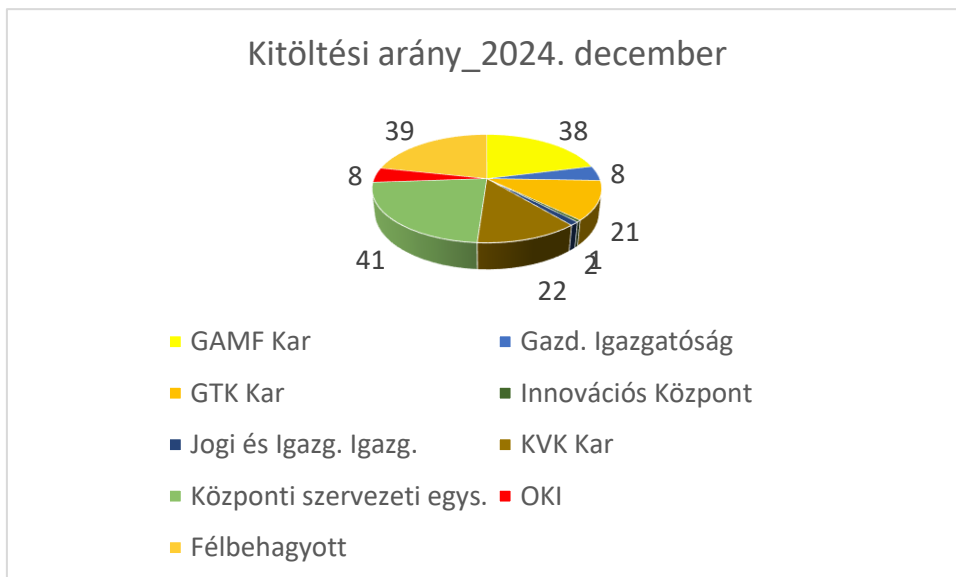
A IV. fejezet a felelősségi körök, a minőségirányítási szerepek és a működés átláthatóságának kérdéskörét vizsgálja.

Az V. fejezet a személyes elégedettség témáját dolgozza fel, különös tekintettel a közvetlen munkakörnyezet működésének minőségére.

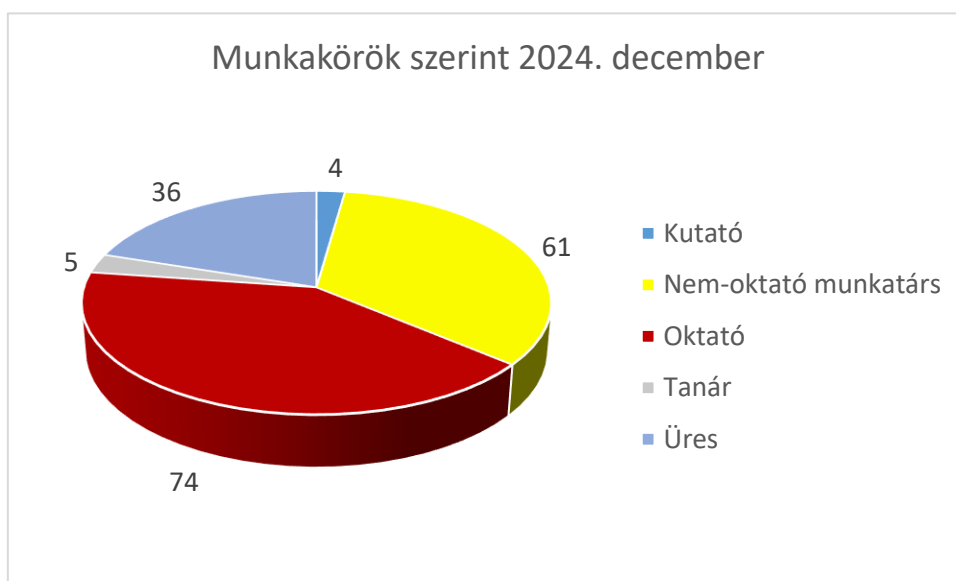
Az egyes fejezetekben jellemzően két-három kérdés eredményei szemléltetik a válaszadók véleményét.

Kitöltési arány

2024. decemberben **180 fő** töltötte ki a kérdőívet.



1. ábra



2. ábra

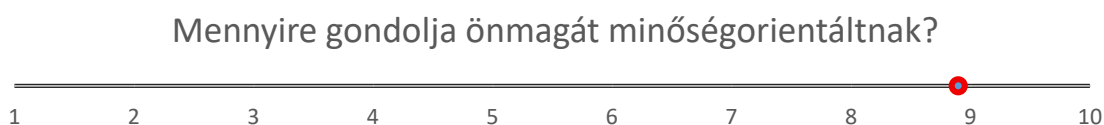
Az ábrákról leolvasható, hogy a kérdőívet 180 fő töltötte ki, ahol az egységek megoszlása változatos.

Munkakörök szerinti bontásban a legnagyobb részben az oktató munkatársak és a nem-oktató munkatársak vettek részt a kitöltésben.

I. A minőség fontossága a munkatársak önreflexiója alapján

Az egyes ábrákon a kérdésekre adott válaszok összesített átlagát láthatjuk.

Kérdés: Mennyire gondolja önmagát minőségorientáltnak? (Kérjük, jelölje válaszát az alábbi 10-es skálán, ahol 1 = egyáltalán nem, 10 = teljes mértékben.)



3. ábra

Az ábrán **8,9 átlagából** az látszik, hogy a munkatársak a mindennapi munkájuk során elkötelezettek a minőség iránt, a minőség tudatosság elég magas szintű.

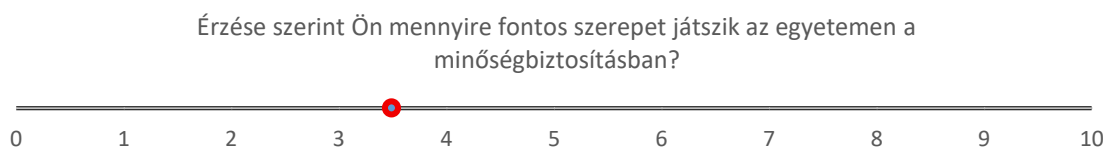
Kérdés: Ön lát-e most javítanivalót saját fő munkáját/feladatait illetően? (Kérjük, jelölje válaszát az alábbi 10-es skálán, ahol 1 = semmit sem, minden rendben, 10 = rengeteg javítanivalóm lenne.)



4. ábra

Az ábrán látható **4,8 érték** azt mutatja, hogy a munkatársak inkább elégedettek saját munkájuk minőségével, ami egyben arra is utalhat, hogy vannak területek, amelyek némi fejlesztésre szorulnak.

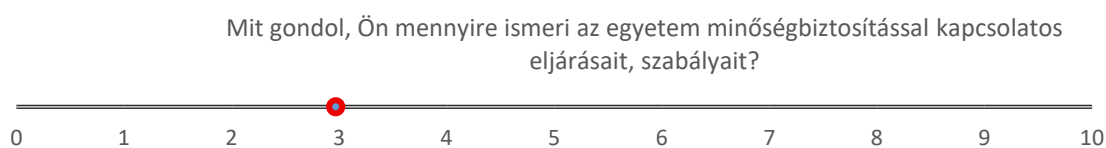
Kérdés: Érzése szerint Ön mennyire fontos szerepet játszik az egyetemen a minőségbiztosításban? (Kérjük, a lenti 10-es skálán jelölje be álláspontját, ahol 1 = egyáltalán nincs szerepem, 10 = meghatározó szerepem van.)



5. ábra

A munkatársak **3,49** átlagpontja azt mutatja, hogy kevésbé érzik magukat és a munkájukat fontosnak az intézmény minőségügyi folyamataiban, az egyéni szerepek még további tudatosítást igényelnek.

Kérdés: Mit gondol, Ön mennyire ismeri az egyetem minőségbiztosítással kapcsolatos eljárásait, szabályait? (Kérjük, a lenti 10-es skálán jelölje be álláspontját, ahol 1 = egyáltalán nem ismerem, 10 = részleteiben is nagyon jól ismerem.)



6. ábra

A **2,97** átlagpont alapján a munkatársak korlátozott mértékben ismerik a minőségbiztosítási eljárásokat és szabályokat, további tájékoztatás és tudatosítás hasznos lenne.

II. A minőség fogalmának definiálása

Kérdés: Ön szerint az alábbi állítások közül melyik áll legközelebb a minőség definíciójához? (Kérjük, azt a két opciót jelölje be, amelyik az Ön álláspontjához leginkább közel áll!) (több válasz lehetséges)

Helyezés	Definíció
1.	A minőség a sokféle elvárásnak való lehető legjobb intézményi megfelelés. (68)
2.	A minőség a diákok aktuális igényeinek minél jobb intézményi szintű kielégítése. (39)
3.	A minőség az, ha a jogszabályok/szabályzatok, előírások lehető legpontosabb követésével végezzük a munkánkat. (28)
4.	A minőséget az mutatja, ha minél több diákunk jól fizető állást talál magának. (24)
5.	A minőség az oktatók, kutatók kiemelkedő egyéni szakmai, tudományos kiválósága. (10)
6.	A minőség a diákok kiváló egyéni tanulmányi eredménye. (9)

7. ábra

A 7. ábra azt mutatja, hogy a munkatársak hogyan értelmezik a minőség fogalmát. A válaszok alapján a munkatársak számára a minőség a sokféle eljárásnak való lehető legjobb intézményi megfelelés. A legkevésbé találó válasz véleményük szerint, az, amikor a diákok egyéni tanulmányi eredménye alapján értelmezzük a minőséget.

Kérdés: Ön mennyire ért egyet az alábbi állításokkal? (Kérjük, jelölje választát az állítások mögötti 10-es skálán, ahol 1 = egyáltalán nem, 10 = teljes mértékben.)

Definíció	Átlagpont
Örülök, amikor visszajelzést kapok a munkámról a vezetőmtől.	5,53
Annak is örülök, amikor beosztottaim/kollégáim jelzik, ha valamit nem jól végeztem el.	5,32
A minőség relatív, helyzettől függően más és más az.	4,03
A minőség és a kiválóság egymástól elválaszthatatlan.	3,86
A minőség attól függ, ki a tevékenységünk célcsoportja.	3,41
A kiválóság fontosabb, mint a minőség.	3,38
A minőséget nem érdemes definiálni, figyelni kell rá.	3,25
A minőségbiztosításra fordított pénzügyi, emberi és adminisztratív erőforrásokat inkább a tudományos és oktatási kiválóság növelésére kellene fordítani.	3,24
A diákok visszajelzéseit nem kell annyira komolyan venni, az ő dolguk, hogy rendesen tanuljanak.	1,61

8. ábra

A 8. ábrán átlagpont szerint látjuk az egyes lehetséges minőség-definíciók sorrendjét. Szembetűnő, hogy a munkatársak minőségi munkavégzését az segíti a legjobban, ha visszajelzést kapnak vezetőiktől, illetve kollégáiktól. A válaszokból az is látszódik, hogy a minőség értelmezése lehet helyzetfüggő, illetve a minőség és a kiválóság egymással szorosan összefüggő fogalmak. A legutolsó helyen álló definíció szerint nagyon is fontos a diákok véleménye a minőségi munka megítélésében.

Kérdés: Jelölje meg, hogy Ön szerint az alábbi tevékenység-sorok közül melyik áll legközelebb az ún. minőség-körhöz? (Kérjük, jelölje be a kiválasztott opciót!)

A lehetséges válaszok

Megvalósítás, értékelés, korrekció, újratervezés (9)

Megvalósítás, hibák kijavítása, értékelés, újratervezés (3)

Tervezés, ellenőrzés, megvalósítás, újratervezés (5)

Tervezés, megvalósítás, értékelés, korrekció (98)

A legtöbb válaszadó helyesen felismerte a **PDCA ciklus** működési elvét, melynek segítségével a minőségirányítás a tevékenységek folyamatait tudja nyomon követni és szükség esetén be tud avatkozni.

III. Az intézményi minőségcélok és prioritások megítélése

Sorba rendezés

Kérdés: Az alábbi, egy felsőoktatási intézményben jellemzően előforduló tevékenységeket állítsa fontossági sorrendbe a minőség fejlődéséhez való hozzájárulásuk alapján.

1. hely	Kutatási projekt részletes megtervezése.
2. hely	Hallgatók kérdéseinek megválaszolására konzultációs időpont biztosítása.
3. hely	Elvégzett adminisztratív feladattal való vezetői elégedettség megtudakolása.
4. hely	Ha egy kurzus során a körülmények megváltozása miatt az előre tervezetthez képest módosítani kell az oktatási folyamaton, ennek átvezetése a kurzustematikán/sillabuszon.
5. hely	Kollégák számára előző tanévi munkájukról, eredményeikről személyes visszajelzés adása.
6. hely	Hallgatók elért eredményeiről szöveges értékelés/visszajelzés adása.

9. ábra

A kialakult sorrend a többségi véleményeket mutatja. Az egyes helyeken ezek a válaszok jelesek meg a legnagyobb számban.

Kérdés: Az alábbi lehetséges egyetemi minőségcélok közül az NJE számára Ön szerint melyik mennyire fontos? (Kérjük, az egyes elemek mögötti 10-es skálán jelölje be a fontosságot, ahol 1 = egyáltalán nem fontos, 10 = leginkább fontos.)

	Átlagpont
Hallgatók végzettségüknek és szakképzettségüknek megfelelő gyors elhelyezkedése.	4,96
Oktatók és kutatók kiválósága.	4,87
Hallgatók elégedettsége.	4,77
A hallgatók kiválósága.	4,74
Oktatók, kutatók elégedettsége.	4,73
az egyetem gazdasági partnereinek az együttműködéssel való elégedettsége	4,64
Nem-oktató dolgozók elégedettsége.	4,57
Tudományosan kiemelkedő kutatási eredmények.	4,53
Egyetem nemzetközi rangsorokban elfoglalt előkelő helye.	4,19
Az alapítványi fenntartó elégedettsége.	4,07

10. ábra

Az átlagpontok a megadott 10-es skála középső részén helyezkednek el. Az egymáshoz viszonyított értékek csak nagyon kis különbséget mutatnak, 4,9 – 4,07 között oszlanak meg.

A következő oldalon a munkatársak önállóan megfogalmazott minőségcéljai olvashatók.

Kérdés: Kérjük, röviden írja le, Ön szerint mi az egyetem legfőbb minőségcélja?

A lehetséges minőségcélok nagyon sokféleképpen és egyedi módon kerültek megfogalmazásra.

Néhány témakör, ami ismétlődően említésre került:

- A 21. század felsőoktatási, környezetvédelmi és gazdasági elvárásainak megfelelően, piacképes tudással és diplomával ellátni mind a magyar, mind pedig a külföldi hallgatókat.
- Az egyetem legfőbb minőségcélja a hallgatók kompetenciáinak fejlesztése, a tudományos kutatás és innováció elősegítése, valamint a társadalmi felelősségvállalás erősítése. Célja, hogy a diákokat felkészítse a munkaerőpiac kihívásaira és a folyamatos tanulásra.
- Bekerülni a legjobb egyetemek nemzetközi rangsorába.
- Ipari munkák elnyerése, nem az oktatás.
- Korszerű tananyagokkal, módszerekkel oktassunk a kor elvárásainak figyelembevételével. A hallgatókkal jó kapcsolatot ápoljunk és vonjuk be a szakmai, tudományos munkákba, projektekbe. Építsük a kapcsolatainkat más egyetemekkel és cégekkel.
- Minél több, nagyobb legyen a hallgatói létszám!
- Legyen benne a legkiválóbb 100 egyetemben.

IV. A felelősségi körök és a működés átláthatósága

Kérdés: Ön mennyire ismeri az egyes egyetemi szereplők minőségbiztosítási feladatait? (Kérjük, az egyes szereplőknél található 4-es skálán jelölje be álláspontját, ahol 1 = egyáltalán nem ismerem, 4 = teljes mértékben ismerem.)

Rektor	1,32
Elnök-vezérigazgató	1,11
Oktatási Rectorhelyettes	1,33
Rectori Kabinet vezető	1,08
Minőségirányítási Tanács	1,17
Minőségirányítási Iroda	1,16
Dékán és Dékánhelyettesek	1,28
Tanszékvezetők	1,33
Funkcionális és szolgáltató szervezeti egység vezetők	1,1
Minőségügyi megbízottak	1,19
Folyamatgazdák	1,08
Egyes oktatók, kutatók	1,32
Egyes nem-oktató dolgozók, munkatársak	1,17

11. ábra

A kapott átlagpontok alapján úgy tűnik, hogy a munkatársak csekély mértékben ismerik az egyetemi szereplők minőségirányításban betöltött szerepét. Ez az eredmény azt sugallja, hogy ebben a pontban élénkebb kommunikációra lenne szükség.

Kérdés: Mit gondol, mennyire tesz sokat az egyetem az egyes alábbi csoportok érdekében? (Kérjük, az alábbi tételek mögött található 4-es skálán jelölje be álláspontját, ahol 1 = egyáltalán nem tesz semmit, 4 = minden lehetőséget megtesz.)

A diákok elvárásainak, igényeinek kielégítése érdekében. 1,82

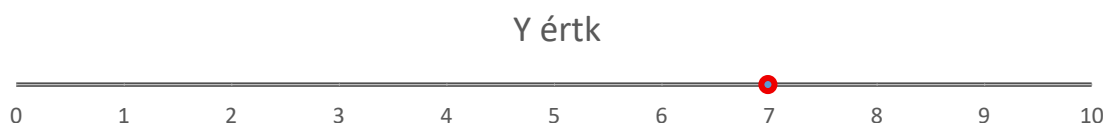
Az oktatók kutatók elvárásainak, igényeinek kielégítése érdekében. 1,52

A nem oktató, funkcionális támogató területeken dolgozó munkatársak elvárásainak, igényeinek kielégítése érdekében. 1,31

A válaszok alapján a munkatársak nem ismerik, vagy némileg elégedetlenek az egyes csoportok érdekeiben tett intézkedésekkel.

V. Személyes elégedettség, egyéni felelősségvállalás

Kérdés: Ön mennyire elégedett saját közvetlen munkakörnyezetében a működés minőségével? (Kérjük, az alábbi 10-es skálán jelölje be álláspontját, ahol 1 = egyáltalán nem vagyok elégedett, 10 = teljes mértékben elégedett vagyok.)



12. ábra

Az elégedettség a saját munkakörnyezettel **6,99 értéke** kielégítőnek mondható a munkatársak válaszai alapján, ahol jut még hely a környezeten való javításnak is.

A következő részben láthatóak a jobbító szándékú javaslatok.

Kérdés: Ön szerint min kellene javítani közvetlen munkakörnyezetében, hogy még jobb legyen a minőség? (Kérjük, röviden írja le válaszát!)

A válaszokban visszatérő témakörök:

- A gyakorlati oktatás során bemutatható eszközök és berendezések száma folyamatosan csökken, a karbantartásra és működtetésre nincs forrás, kivéve az újabb pályázatos beszerzéseket, ahol muszáj működtetni. Ezek mellett a régebbi berendezések kezelését és működtetését végző személyek már nincsenek, az utódok nem kapnak oktatást az adott eszközre, sokszor ezért porosodnak egyes értékes eszközök. Ezt a hallgatók is látják, meg is kérdezik-jegyzik, hogy lehetséges ez, hiszen a NJE GAMF gyakorlatközpontúnak hirdeti magát, mégis sok eszköz és technológia csak elméletben ismert, holott fizikálisan is rendelkezésre áll, csak nem működik. Más felsőoktatási intézményt hoznak példának, ahol van lehetőség gyakorlati tapasztalatra is. Úgy gondolom, ez sokkal negatívabb megítélést okoz a leendő hallgatók esetében, mint amit a PR oldalra arra fordítanak, hogy ide csalják (hiszen még mindig ismerőstől-szülőtől-rokontól-szakmabelitől szerzik be a felvételizők a legfontosabb információkat és nem a felvételi rendszerből).

- Belső kommunikáció, elért eredmények bemutatása, kiértékelése, hibák közös feltárása, közös megoldások kidolgozása
- Infrastrukturális feltételek javítása, adminisztratív terhek csökkentése, átláthatóság, jobb kommunikáció
- Megfelelő, korszerű eszközökön történjen az oktatás. Anyagilag is valóban motivált oktatókkal, mert a közoktatásban dupla annyit keresnek/keresnének, mint itt keresnek.
- Oktatói környezet javítása és oktatók anyagi jóléte nagyban hozzájárulna az oktatók hozzáállásához ezzel a minőség javításához. Viszont jelen környezetben a minőség csak mondva fontos, hiszen a hallgatói eredmények bevételi forráshoz vannak kötve, amin megélhetés múlik.
- Sajnos az irányítási struktúra a legutóbbi SZMR/SZMSZ módosítások után sem rendez fontos működési kérdéseket.
- Több vendég oktató meghívása, hogy ipari problémákat-megoldásokat is megismerjenek a hallgatók. Minden tárgy félévébe beiktatnék 1-2 ilyen órát, ahol lehetséges.

Kérdés: Ön mivel tudna személyesen is hozzájárulni saját közvetlen munkakörnyezetében a minőség további javításához? (Kérjük, röviden írja le válaszát!)

Az ismétlődő válaszok:

- A saját munkámat a tőlem telhető legjobb módon végzem, proaktívan segítem mások munkáját is. (Néha csupán azzal, hogy veszek seprűt-lapátot és kitakarítom az irodát, ahol dolgozom, mert sokszor mások, akiknek pontosan ez a feladatuk, nem teszik meg.)
- A minőségirányítási rendszerünk naprakészen tartásával, jogszabály és szabványfigyeléssel, auditok megvalósításával, kockázat elemzéssel, nem-megfelelőségek kezelésével.
- Folyamatosan ügyelek rá, hogy képezzem magam és szem előtt tartom a minőségbiztosítási irányelveket.
- Igyekszek a feladatkörömnök megfelelően viselkedni és rugalmasan kezelni a napi dolgokat. Minden kolléga része a rendszernek, ezért mindenkit ennek megfelelően kezelek.
- Ha kapok szempontokat, azokat betartanám.
- Részt veszek a meghirdetett oktatásokon.
- Új oktatási módszerek alkalmazása.
- Tudatosabban figyelni a pihenő idők betartására.

