



**ME-09 A hallgatók, külső és belső érdekelt felek véleményének,
igényeinek és elégedettségének rendszeres monitorozása; a
véleménykutatói eredmények döntéshozatali folyamatokba való
visszacsatolása**

Minőségirányítási eljárás

ME-09

**A hallgatók, külső és belső érdekelt felek véleményének,
igényeinek és elégedettségének rendszeres monitorozása; a
véleménykutatói eredmények döntéshozatali folyamatokba
való visszacsatolása**

V1. verzió

A kiadás dátuma: 2022. december 14.

(Érvényes visszavonásig)

FOLYAMATFELELŐS:

Dr. Battay Márton

főtitkár

JÓVÁHAGYTA A SZENÁTUS
HATÁROZATA ALAPJÁN

Dr. Sótónyi Péter

rektor

Tartalom

1.	Oktatói munka hallgatói véleményezése (OMHV)	8
1.1.	Kérdőív kitöltésére szóló felhívás kiküldése a hallgatók számára	8
1.2.	Kérdőív felület aktivizálása, majd zárása	8
1.3.	Kérdőív eredményeinek aggregálása	8
1.4.	Kérdőív eredményeinek értékelése	9
1.5.	Kérdőív eredményeinek visszacsatolása	9
2.	Diplomás pályakövetési rendszer (dpr) intézményi online felmérés	9
2.1.	Kérdőív kitöltésére szóló felhívás kiküldése a 3 és 5 éve végzett hallgatók számára Neptun üzenetben és az intézmény által tárolt hallgatói e-mail címre, másrészt az adott tanév tavaszi félévében hallgatói jogvisztonnal rendelkező osztott alap és mester és osztatlan képzésben részt vevő hallgatók számára Neptun üzenetben és az intézmény által tárolt hallgatói e-mail címre	9
2.2.	Kérdőív felület aktivizálása, majd zárása	10
3.	Munkaerőpiaci szereplők véleményezése	10
3.1.	Kutatási brief készítése: az adott év tématerületeinek definiálása, aktuális témák beemelése az éves önértékelések alapján.....	10
3.2.	A kérdőív megszerkesztése a kutatási brief alapján.....	10
3.3.	Kérdőív kitöltésére szóló felhívás kiküldése az érintett külső partnerek számára e-mailben	11
3.4.	Kérdőív eredményeinek feldolgozása	11
3.5.	Kérdőív eredményeinek kiértékelése	11
3.6.	A kérdőívek kiértékelése alapján intézkedési terv készítése	11
3.7.	Kérdőív eredményeinek visszacsatolása	11
3.8.	A megvalósított intézkedések nyomon követése	11
4.	Tulajdonosi (állattartói) elégedettségmérés	12
4.1.	Kérdőív (papír alapú) közzététele az állattartók számára a klinika váróhelyiségében	12
4.2.	Telefonon és/vagy levélben érkező vevői észrevételek	12
4.3.	Kérdőív eredményeinek/telefonos vagy postai úton érkező vevői észrevételek feldolgozása	12
4.4.	Kérdőív eredményeinek kiértékelése	12
4.5.	Kérdőív eredményeinek visszacsatolása	12
5.	Munkavállalói elégedettségmérés	12
5.1.	Kérdőív felülvizsgálata, az omnibusz kutatási panel beszúrásának szükségességéről való döntés.....	12
5.2.	Kérdőív kitöltésére szóló felhívás kiküldése a munkatársak számára az intézményi közös levelezési listán, valamint az intraneten keresztül.....	12
5.3.	Kérdőív felület aktivizálása, majd zárása	12
5.4.	Kérdőív eredményeinek feldolgozása	13
5.5.	Kérdőív eredményeinek kiértékelése	13
5.6.	Kérdőív eredményeinek visszacsatolása	13
6.	Hallgatói elégedettségmérés	13
6.1.	Kérdőív felülvizsgálata	13
6.2.	Kérdőív kitöltésére szóló felhívás kiküldése.....	13
6.3.	Kérdőív felület aktivizálása, majd zárása	13
6.4.	Kérdőív eredményeinek feldolgozása	13
6.5.	Kérdőív eredményeinek kiértékelése	13
6.6.	Kérdőív eredményeinek visszacsatolása	14

A SZABÁLYOZÁS CÉLJA

Az eljárás az alábbi területeket szabályozza.

- Az Állatorvostudományi Egyetem belső- és külső érdekelt felei körében végzett vélemény-, igény- és elégedettségmérési **tevékenységeit, értékelési és visszacsatolási folyamatait** a PDCA¹ elv mentén.
- Az érdekelt felekkel való, a tématerületet érintő **együttműködés** formáit
- Az elvégzett felmérések és adatelemzések **kiértékelésének** folyamatait.
- A monitoring tevékenységek során, a véleménykutatások eredményeinek értékeléseként felmerülő, **potenciálisan lehetséges intézkedések végrehajtásának tervezését**, szükséges kapacitásigényének definiálását, a lehetséges intézkedések prioritizálását.
- A megvalósult intézkedésekről szóló **tájékoztatás** módját valamennyi érintett felé.

A szabályozás célja

- a 2011. évi CCIV. nemzeti felsőoktatásról szóló törvény,
- az európai felsőoktatási térség ESG² kritériumai,
- az Európai Állatorvosképző Intézmények Szövetsége EAEVE³ szakmai követelményei,
- valamint az ISO 9001:2015 szabvány előírásai által támasztott **elvárosoknak való megfelelés** az intézményi tevékenységek folytatása során érintett belső és külső partnerek igényei és elvárásai teljesítése tekintetében.

Az ÁTE figyelemmel kíséri és rendszeresen felülvizsgálja intézményi tevékenységeit és célkitűzéseit mennyiségi és minőségi szempontból annak biztosítása érdekében, hogy elérje a kitűzött célokat, és megfeleljen mind a belső, mind a külső partnerek igényeinek. Az ÁTE ezért internet és intranet felületein nyilvánosságra hozza, hogy a véleménykutatások során gyűjtött információk elemzése során milyen következtetésekre jutott, illetve azokra vonatkozóan milyen intézkedési terveket fogalmazott meg tevékenységeinek továbbfejlesztése vonatkozásában. A **transzparens** adatgyűjtési, adatközlési és visszacsatolási folyamat egyben bizonyítékot is szolgáltat ahhoz, hogy az érintett belső és külső partnerek bevonására miként került sor az érintett folyamatok tekintetében. Az rendszeres monitoring tevékenységek során megvalósuló adatelemzések alapján tervezett vagy megtett intézkedésekről valamennyi érdekelt fél tájékoztatást kap az **intézményi kommunikáción** keresztül.

¹ Plan.Do-Check-Act (PDCA)

² Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area (ESG 2015)

³ European Association of Establishments for Veterinary Education (EAEVE)

ÉRDEKELT FELEK DEFINIÁLÁSA, AZ ELJÁRÁSSAL LEFEDETT ÉRINTETTI KÖR

Az eljárásban szereplő folyamatok olyan mechanizmusokat írnak le, amelyek segítségével mind a hallgatók, doktoranduszok, intézményi munkatársak (együttesen belső érdekelt felek), de a társadalom különböző szereplői (külső érdekelt felek) – akár anonim módon is – közvetíthetik szükségleteiket és igényeiket az intézménynek, továbbá javaslatokat, észrevételeket és panaszokat is tehetnek.

Ennek megfelelően jelen dokumentum az alábbi érdekelt feleket definiálja:

- **Belső érdekelt felek:**
 - az egyetem hallgatói a magyar, angol és német nyelvű állatorvostudományi képzésén
 - az egyetem hallgatói a magyar nyelvű biológus képzésén
 - az egyetem doktoranduszai
 - az egyetem oktatói
 - az egyetem nem oktatói státusszal rendelkező alkalmazottai

- **Külső érdekelt felek**
 - a budapesti és üllői kampusz területén működő klinikák, valamint a mobilklinikán keresztül kiszolgált ügyfelei
 - az állatorvostudományi képzésben részt vevő végzett hallgatókat alkalmazó munkaadók
 - magyarországi szakmai szervezetek, érdekképviseleti szervek
 - külföldi szakmai szervezetek, érdekelt felek

A VÉLEMÉNYKUTATÁSOK MEGÁLLAPÍTÁSAIVAL KAPCSOLATOS ELVÁRÁSOK

Az eljárással lefedett érintetti kör körében, rendszeres időközönként végzett véleménykutatások, igény- és elégedettségmérések alapján keletkező adatok, információk feldolgozása, értelmezése és elemzése során **elvárás, hogy a kapott eredményeknek**

- világosak, tárgyilagosak legyenek;
- a potenciálisan szóba jöhető intézkedések tekintetében lényegi megállapításokat tartalmazzanak (insight jellegű eredmények, megállapítások);
- könnyen hozzáférhetőek legyenek.

A vélemény-, igény- és elégedettségmérési felmérések eredményeit, az eredmények elemzése során azonosított intézkedések listáit, valamint az ezek alapján megvalósult intézkedések listáit külső érdekelt felek tekintetében az egyetem az **erre a célra fenntartott honlap felületén, belső érdekelt felek esetén az egyetem intranet felületén publikálja.**

A VÉLEMÉNYKUTATÁSOK ÁLTAL AZONOSÍTOTT IGÉNYEK VISSZACSATOLÁSI FOLYAMATLÉPÉSEI, SABLON

Az érintett célcsoportok véleményének rendszeres monitorozása és a főbb megállapítások minőségbiztosítási jellegű intézkedési tervekkel alakítása az alábbi sablonszerű tevékenységsoron keresztül valósul meg azzal a kitételrel, hogy kérdőívenként szükség lehet egyedi megoldásokra.

A véleménykutatási fázis folyamatlépései:

- amennyiben a bázisévhez viszonyítva változtatási igény merül fel a kutatási célok, prioritások tekintetében, akkor ezeket definiálni szükséges a vélemény, igény és elégedettségi kutatást végző és a kutatás felelőse által (kutatási brief összeállítása);
- kérdőív készítése és egyeztetése több körben,
- a véglegesített kérdőívek köröztetése a kitöltők körében,
- emlékeztető üzenet a kitöltési hajlandóság növelése érdekében, alacsony kitöltési adatok alapján határidőhosszabbítás,
- a kérdőív lezárása, a kutatási eredmények összegzése, feldolgozása,
- a kutatási összesítő elkészítése.

Visszacsatolási fázis folyamatlépései:

- a kutatási összesítő által javasolt intézkedések listájának prioritizálása a kutatás felelőse által,
- a kutatási összesítőben szereplő, tervezett, és prioritizált intézkedésekre vonatkozóan kapacitás és forrásigény készítése,
- amennyiben szükséges a prioritizált intézkedések tekintetében költségkalkuláció és beszerzési terv készítése Gazdasági Főigazgatói ellenjegyzéssel,
- a kutatást végző és a kutatás felelőse döntéselőkészítő anyagot készít a Rektor részére az intézményi célok fényében, azokkal összhangban,
- a döntéselőkészítő anyag alapján a Rektor döntést hoz az intézkedési terv megvalósítandó elemei tekintetében,
- a kutatási összesítő, valamint a Rektor által jóváhagyott intézkedési terv alapján publikálandó kivonat készítése,
- a kutatási összesítő alapján készített kivonat, valamint a jóváhagyott intézkedési terv honlapon/intraneten való megjelentetése,
- az intézkedési tervek nyomon követése, ciklikus áttekintése az Akkreditációs és Minőségügyi Bizottság (továbbiakban AMB) részéről.

RENDSZERESEN VÉGZETT VÉLEMÉNYKUTATÁSOK FORMÁI

A rendszeres monitoring tevékenységek során az alábbi vélemény-, igény- és elégedettségmérési kérdőívek kerülnek lekérdezésre.

Egyetemi képzésekhez kapcsolódóan:

- Oktatói munka hallgatói véleményezése (OMHV) a magyar, angol és német nyelvű állatorvosi osztatlan, valamint a magyar nyelvű biológus BSc és MSc képzések tekintetében;
- DPR (diplomás pályakövetés) intézményi online felmérés a magyar nyelvű állatorvosi osztatlan, valamint a biológus BSc és MSc képzések tekintetében;
- A hallgatók elégedettségi kérdőíve;
- Magyar és külföldi munkaerőpiaci szereplők véleményezése.

A Doktori Iskola PhD képzéséhez kapcsolódóan (opcionális):

- DI oktatói munkájával kapcsolatos elégedettségmérés;
- DI témavezetőinek munkájával kapcsolatos elégedettségmérés;
- DI alumni igény és elégedettségmérés;
- Doktori Iskola külső partnereinek elégedettségmérése.

Mindkét képzési szinthez kapcsolódóan:

- Munkavállalói elégedettségmérés;
- Tulajdonos (állattartó) elégedettség mérés.

A VISSZACSATOLÁSI RENDSZER MŰKÖDÉSE

Időbeliség

A kérdőívek kitöltési időablakai és kiküldési határidői:

- OMVH
 - Kiküldési határidő minden szorgalmi időszak első hónapjának utolsó napja.
 - Kitöltési időablak: kiküldéstől számított két hét.
- DPR:
 - Kiküldési határidő: minden év szeptember hó első munkanapja.
 - Kitöltési időablak: kiküldéstől számított két hét.
- Munkaerőpiaci szereplők véleménygyűjtő kérdőíve:
 - Kiküldési határidő: minden év január hó utolsó munkanapja (kivéve a szakirányú továbbképzéseken részt vevőknek való kiküldést, esetükben a részletszabályokat a szabályzat táblázatos része tartalmazza).
 - Kitöltési időablak: kiküldéstől számított három hét (kivéve a szakirányú továbbképzéseken részt vevőknek való kiküldést, esetükben a részletszabályokat a szabályzat táblázatos része tartalmazza).
- Munkavállalói elégedettségmérés:
 - Kiküldési határidő: minden év június hó utolsó munkanapja.
 - Kitöltési időablak: kiküldéstől számított 12 munkanap.
- Tulajdonos (állattartó) elégedettség mérés:
 - Kiküldési határidő: folyamatos, szolgáltatások igénybevételekor (kutatási összesítő és az intézkedéseket is tartalmazó kivonat összeállításának határideje minden év március hó utolsó munkanapja).
 - Kitöltési időablak: nem releváns.
- Hallgatói (magyar és külföldi) elégedettség mérése:
 - Kiküldési határidő: minden év május/június hó utolsó munkanapja
 - Kitöltési időablak: kiküldéstől számított két hét

A véleménykutatási adatok felhasználása

A kérdőívek adatgyűjtési szakasz lezárását követő 45 napon belül a kérdőívek összesítése és adatelemzése alapján készül a kutatási összegző. **A kutatási összegző insight jellegű megállapításai, és az ezekre építhető intézkedési terv két részre oszlik.** A kutatási összegző tartalmaz olyan elemeket, melyek **saját hatáskörben** rendezhetőek, plusz forrást, kapacitást, további felsővezetői egyeztetést és involválást nem igényel. Ettől a csoporttól elkülönül az a rész, mely saját hatáskörben nem kezelhető, **plusz forrást, kapacitást, ilyenformán további felsővezetői egyeztetéseket, jóváhagyást igényelnek.**

A plusz forrást és kapacitást igénylő intézkedések kapacitástervét és forrásigényét tartalmazó **döntéselőkészítő anyag a kérdőív felelőse által felterjesztésre kerül** – a Gazdasági Főigazgató ellenjegyzése mellett – a Rektor elé.

Az intézkedési terv jóváhagyását követően a kérdőív felelőse a kutatási összesítő megállapításai, a saját hatáskörben foganatosított intézkedések, valamint a felterjesztett intézkedési terv elfogadott elemei alapján elkészíti a kutatási eredmények és döntések összegzését megjelenítő, publikálendő kivonatot.

A jóváhagyott intézkedések előrehaladását, az oktatási és intézményi célokhoz mérten való értékelését az AMB végzi évente egy alkalommal. Az AMB éves nyomon követési alkalmának bemeneti anyagait a kérdőívek első személyi felelősei készítik. Az **önértékelő alkalomról** feljegyzés készül, mely köröztetésre kerül az egyetem felsővezetése és az AMB tagok között. Amennyiben az AMB olyan tételt talál a jóváhagyott intézkedési listákon, melynek előrehaladásával elégedetlen, ezt jelzi a Rektor felé.

KÉRDŐÍVSPECIFIKUS LÉPÉSEK A RENDSZERESEN HASZNÁLT KÉRDŐÍVEK TEKINTETÉBEN

Tevékenység	Felelős	Bemenő információ	Kimenő információ	Megjegyzés
1. OKTATÓI MUNKA HALLGATÓI VÉLEMÉNYEZÉSE (OMHV)				
FELELŐS: DR. BARTHA TIBOR				
1.1. Kérdőív kitöltésére szóló felhívás kiküldése a hallgatók számára	nemzetközi rektorhelyettes	oktatási rektorhelyettes általi jóváhagyás	A vetphysio domain alatt futó szoftver vonatkozó linkjét tartalmazó üzenet a Neptun felületén keresztül kerül közzétételre.	<p>A rendszeres felmérés részleteit külön szabályzat is lefekteti.</p> <p>A lezárt félévekre vonatkozó értékelési kérdőív linkje minden félév szorgalmi időszaka első hónapjának utolsó hetében kerül közzétételre.</p> <p>A Neptunban kiküldésre kerülő üzenetek az oktatás nyelvének megfelelően jelennek meg (magyar, angol és német).</p> <p>Az összehasonlíthatóság érdekében a kérdőív kérdései fix kérdéseket tartalmaznak, melyek módosítása/kiegészítése indokolt lehet.</p>
1.2. Kérdőív felület aktivizálása, majd zárása	nemzetközi rektorhelyettes	nem releváns	kitöltött kérdőívekre adott adatok, válaszok a vetphysio domain alatt futó szoftver adatbázisába mentve	<p>A kérdőív felület két hétig áll nyitva a hallgatók számára a kitöltéshez. A kérdőívek kitöltési hajlandóságát oktatási adminisztrációs lépésekhez való kötés segíti elő, mely segít abban, hogy statisztikai szempontból a kitöltöttségi szint közelítse a 100%-ot.</p> <p>Egy hallgató a kérdőívet akkor zárhatja, amennyiben két tanszékről nyolc, tetszőlegesen választott oktató munkáját véleményezte.</p> <p>A kérdőív szöveges visszajelzéseket is rögzít, illetve szavazni lehet a legjobb gyakorlatvezetőre és oktatóra.</p> <p>A felület zárása a rendszert üzemeltető feladata.</p>
1.3. Kérdőív eredményeinek aggregálása	nemzetközi rektorhelyettes	adatbázis adatai	a kérdőív által gyűjtött értékeket eredményekké a szoftver értékelő algoritmus alakítja, a szöveges visszajelzéseket egymás alá másolja	<p>Az eredményességi kritériumok aggregált szinten 100 diákra vetítve 800 vélemény lekérdezését teszik lehetővé.</p> <p>A rendszerhez különböző oktatói szintű hozzáférések vannak: 1. oktatói 2. tanszékvezető 3. rektori/rektorhelyettesi.</p> <p>Az oktató a rá vonatkozó adatokat látja, abból saját magára, oktatói munkájának minőségére vonatkozó következtetéseket vonhat le.</p>

Tevékenység	Felelős	Bemenő információ	Kimenő információ	Megjegyzés
1.4. Kérdőív eredményeinek értékelése	nemzetközi rektorhelyettes	az adatbázis szoftver által automatikusan generált, aggregált adatai	1.tanszéki riportok 2.egyetemi szintű riportok	Tanszéki riport. A tanszékvezetők részére a kérdőív felelősén és az Oktatási Rektorhelyettesen keresztül kerülnek továbbításra az adatok. Kézhez vételtől számítva a tanszékvezetőknek 3 héten belül szükséges elvégezniük az eredmények kiértékelését, az oktatók számára történő tájékoztatást megtenni, és szükséges esetben fejlesztési intézkedéseket megfogalmazni. A 3,5 átlagpontérték alatti értékelést kapott oktatók esetében fejlesztési célú tanszékvezetői intézkedés kezdeményezésére kerül sor az oktatóval történő személyes egyeztetés keretén belül, ami az érintett oktató személyes fejlesztési tervében kerül rögzítésre. A 3 egymást követő értékelési ciklusban kiemelkedő eredményt (>4,5) elérő oktatók esetében a tanszékvezető mérlegeli az oktató teljesítményét és jogosult azt egyedileg elismerni. Egyetemi szintű riport. A rektor/rektorhelyettesek az összes tanszéki eredményre rálátást kapnak, a riport tartalmazza az 5 legjobban teljesítő tanszék listáját.
1.5. Kérdőív visszacsatolása	nemzetközi rektorhelyettes	tanszéki és egyetemi szintű riportok	döntéselőkészítő anyag a kurikulum-fejlesztési, oktatásfejlesztési feladattal rendelkező egyetemi bizottság számára	Az eredmények AMB és Oktatási Bizottság általi megismerése és megvitatása szükséges az éves önértékelés előkészítéséhez. Az évenkénti önértékelés során készülő vezetőségi átvizsgálás keretében kerülnek az eredmények vezetői értékelésre és a szükséges intézkedések megfogalmazására. Az adatok az oktatói előmeneteli, minősítési eljárások során is használhatóvá válnak. Adatfelhasználási további lehetséges területei: 1. a HR osztályon folyó teljesítmény-menedzsment munkába becsatornázza 2. oktatás minőségének javítása, tanárképzés céljából.
2. DIPLOMÁS PÁLYAKÖVETÉSI RENDSZER (DPR) INTÉZMÉNYI ONLINE FELMÉRÉS FELELŐS: DR. ÓZSVÁRI LÁSZLÓ				
2.1. Kérdőív kitöltésére szóló felhívás kiküldése a 3 és 5 éve végzett hallgatók számára Neptun üzenetben és az intézmény által tárolt hallgatói e-mail címre, másrészt az adott tanév tavaszi félévében hallgatói jogviszonnyal rendelkező osztott alap és mester és osztatlan képzésben részt vevő hallgatók számára Neptun üzenetben és az intézmény által tárolt hallgatói e-mail címre.	TO vezető	oktatási rektorhelyettes általi jóváhagyás	az Oktatási Hivatal által rendelkezésre bocsátott kérdőívek intézményi előkódolása, szakokkal való feltöltése Unipoll rendszerben	Igény esetén intézményi kérdések kérdőívbe történő szerkesztése.

Tevékenység	Felelős	Bemenő információ	Kimenő információ	Megjegyzés
2.2. Kérdőív felület aktivizálása, majd zárása	intézményi DPR felelős	oktatási rektorhelyettes általi jóváhagyás	lezárt kérdőívek	Intézményi DPR felelős aktivizálja a kérdőívet, beállítja az ismétlődő e-mailekre vonatkozó információkat. A zárásról az oktatási rektorhelyettest értesíti.
2.3. Kérdőív eredményeinek feldolgozása	intézményi DPR felelős	kérdőív felület információi	visszakódolt kérdőívek, Oktatási Hivatal számára adatszolgáltatás (kódolt kérdőív a megadott formátumban, alapsokaságra vonatkozó adatok megadása) előkészítése	Adatszolgáltatás a Tanulmányi Osztály küldi be hivatalosan.
2.4. Kérdőív eredményeinek kiértékelése	oktatási rektorhelyettes intézményi DPR felelős	feldolgozott kérdőívek statisztikai eredményei	Riport készítése. Kérdőívek kiértékelése, tanulmányokra, képzésre, kora munkaerőpiaci adatokra vonatkozó elemzések készítése igény szerint idősorosan. Igény szerint más adatbázisokkal való összekötés.	Az eredmények AMB általi megismerése és megtárgyalása szükséges az éves önértékelés előkészítéséhez. (A kérdőív felelőse az Oktatási Hivaltól plusz kutatási eredményeket kérhet be az intézményi és az országos aggregált adatok összevetésére vonatkozóan.)
2.5. Kérdőív eredményeinek visszacsatolása	oktatási rektorhelyettes	feldolgozott kérdőívek statisztikai eredményei	intézkedési terv	Az évenkénti önértékelés során készülő vezetőségi átvizsgálás keretében kerülnek az eredmények vezetői értékelésre és a szükséges intézkedések megfogalmazására.
3. MUNKAERŐPIACI SZEREPLŐK VÉLEMÉNYEZÉSE				
FELELŐS: DR. SÜTH MIKLÓS				
KÖZREMŰKÖDŐ: DR. ÓZSVÁRI LÁSZLÓ				
3.1. Kutatási brief készítése: az adott év tématerületeinek definiálása, aktuális témák beemelése az éves önértékelések alapján	rektori főtanácsadó oktatási rektorhelyettes	A bázisév kérdőíve	A kérdőív módosítására, vagy helybenhagyására vonatkozó kutatási brief	Az évente ismétlődő felmérés fix kérdéssor mentén zajlik, mely három panelből és egy nyitott kérdésből áll. A három fix panel kérdéseket tartalmaz az egyetem szerepére és működésére, a munkaerőpiaci elvárásokra, valamint a képzési hatékonyságra vonatkozóan.
3.2 A kérdőív megszerkesztése a kutatási brief alapján	véleménykutató munkatárs	kutatási brief	végleges kérdőív	

Tevékenység	Felelős	Bemenő információ	Kimenő információ	Megjegyzés
3.3. Kérdőív kitöltésére szóló felhívás kiküldése az érintett külső partnerek számára e-mailben	rektori főtanácsadó	végleges kérdőív	a kitöltési hajlandóságot elősegítő elektronikus üzenet eljuttatása a külső partnerekhez	<p>A munkaadói célcsoport szegmensei: szakirányú továbbképzésen részt vevők, képzőhelyek, szakmai és ágazati érdekképviseleti szervek, közigazgatási szereplők, magyarországi és külföldi munkaadók, felsőoktatási intézmények és kutatóintézetek, nonprofit szervezetek. A partnerlistát és a kapcsolódó e-maileket az AMB titkár/Rektori Hivatal/továbbképzési iroda közös felelősséggel évente aktualizálja, a listán lévő kapcsolat ellenőrzésével.</p> <p>A kérdőív lekérdezése évenkénti gyakorisággal történik kivéve a szakirányú továbbképzésen részt vevő, az ATE-n korábban végzett hallgatókat.</p> <p>A szakirányú továbbképzési programok tekintetében a lekérdezés egy alkalommal történik, a tanulmányi idő zárásakor. A kérdőívek kiküldése adott év I. negyedévében kerül sor. A kitöltésre egy hónap áll rendelkezésre.</p>
3.4. Kérdőív eredményeinek feldolgozása	véleménykutató munkatárs	elektronikus felületen beérkező kitöltött kérdőív adatok	nem releváns (adatösszesítést a Google Forms rendszere is végez)	A kérdőív kérdéseinek kvantitatív és kvalitatív szempontok szerinti feldolgozása.
3.5. Kérdőív eredményeinek kiértékelése	véleménykutató munkatárs	a feldolgozott kérdőívek statisztikai eredményei	statisztikai eredmények szöveges kiértékelése	<p>A szakirányú továbbképzésen részt vevők esetén a beérkezett válaszok feldolgozására adott év III. negyedévből kerül sor. Az eredmények AMB általi megismerése és megtárgyalása szükséges az éves önértékelés előkészítéséhez.</p> <p>Az egyéb munkaadói szegmensekben az adatok értékelése a kérdőívek lezárását követő 45 napon belül készül el.</p>
3.6. A kérdőívek kiértékelése alapján intézkedési terv készítése	véleménykutató munkatárs	kutatási összefoglalók	kész intézkedési terv	Az intézkedési terv tartalmazza a javasolt intézkedések felsorolása mellett, azok pénzügyi kalkulációját, a megvalósításhoz szükséges kapacitások rendelkezésre állását, és ezek tekintetében prioritási sorrendet és KPI-jokat.
3.7. Kérdőív eredményeinek visszacsatolása	rektori főtanácsadó	kész intézkedési terv	döntés a megvalósítandó intézkedések tekintetében	A prioritált és ráfordításkalkulációval ellátott intézkedések listája felterjesztésre kerül a Rektor számára. A döntéselőkészítő anyagban szereplő tételek döntést követően megvalósítási szakaszba lépnek. Ezek a honlapon publikálásra kerülnek.
3.8. A megvalósított intézkedések nyomon követése	rektori főtanácsadó	jóváhagyott intézkedési terv.	A következő értékelési ciklus alapját képező kérdőív tekintetében ajánlások megfogalmazása az intézkedések eredményességének nyomon követésére.	Az évenkénti önértékelés során készülő vezetőségi átvizsgálás keretében kerülnek az eredmények vezetői értékelésre, amennyiben szükséges további intézkedések elrendelésére.

Tevékenység	Felelős	Bemenő információ	Kimenő információ	Megjegyzés
4. TULAJDONOSI (ÁLLATTARTÓI) ELÉGEDETTSÉGMÉRÉS				
FELELŐS: DR. NÉMETH TIBOR				
4.1. Kérdőív (papír alapú) közzététele az állattartók számára a klinika váróhelyiségében	klinikai rektorhelyettes, klinikai tanszékvezetők	kérdőív	kitöltött kérdőív	A kitöltés önkéntes jellegű
4.2. Telefonon és/vagy levélben érkező vevői észrevételek	rektor, klinikai rektorhelyettes, klinikai tanszékvezetők	vevői észrevétel (szóbeli/írásbeli)	rögzített információ	Az adott észrevételt első körben az érintett tanszékvezető hivatott kivizsgálni, illetve hivatalosan megválaszolni, amelyet a klinikai rektorhelyettes vagy a rektor még kiegészíthet.
4.3. Kérdőív eredményeinek/telefonos vagy postai úton érkező vevői észrevételek feldolgozása	klinikai minőség-biztosításért felelős munkatárs, klinikai tanszékvezetők	vevői válaszok, észrevételek	feldolgozott kérdőívadatok, egyéb információk	A feldolgozott eredményeket a klinikai tanszékvezetők értékelik, és a tanszéki értekezleteken tárgyalják meg a szükséges intézkedéseket és változtatásokat a kollégákkal a belső audit során.
4.4. Kérdőív eredményeinek kiértékelése	klinikai rektorhelyettes, klinikai tanszékvezetők	feldolgozott kérdőívadatok, egyéb információk	kiértékelt vevői válaszok, észrevételek	Az eredmények továbbítása szükséges az AMB felé, hogy az éves önértékelés előkészítéséhez szükséges információk rendelkezésre álljanak.
4.5. Kérdőív eredményeinek visszacsatolása	klinikai rektorhelyettes, klinikai tanszékvezetők	kiértékelt vevői válaszok, észrevételek	intézkedési terv	Az évenkénti önértékelés során készülő vezetőségi átvizsgálás keretében kerülnek az eredmények vezetői értékelésre és a szükséges intézkedések megfogalmazására és honlapon történő publikálására.
5. MUNKAVÁLLALÓI ELÉGEDETTSÉGMÉRÉS				
FELELŐS: DR. BATTAY MÁRTON				
5.1. Kérdőív felülvizsgálata, az omnibusz kutatási panel beszúrásának szükségességéről való döntés	főtitkár	pillanatnyi szervezeti igény, a plusz kutatási pannellel kapcsolatos kutatási célok lefektetése	kiegészített kérdőív kész	Van olyan év, amikor olyan speciális igény merülhet fel, mely az egész szervezetet érinti és munkaerőelégedettségi relevanciájú. Amennyiben ilyen adódik, akkor a kutatási téma az éves munkavállalói elégedettségmérési kérdőív keretén belül kerül lekérdőzésre.
5.2. Kérdőív kitöltésére szóló felhívás kiküldése a munkatársak számára az intézményi közös levelezési listán, valamint az intraneten keresztül	főtitkár	nem releváns	nem releváns	Az évente ismétlődő felmérés fix kérdéssor mentén zajlik, mely két panelből és egy nyitott kérdésből áll. A két fix panel kérdéseket tartalmaz az egyetemre, mint munkahelyre vonatkozó elégedettségi dimenziók tekintetében és a közvetlen munkakörnyezetre vonatkozóan. Kitöltési útmutatót a kérdőív bevezetője tartalmaz.
5.3. Kérdőív felület aktivizálása, majd zárása	véleménykutató munkatárs	kérdőív sablon	elektronikus felületen beérkezett kitöltött kérdőívek	A kérdőív online felülete a Neptun Unipoll moduljában jelenik meg.

Tevékenység	Felelős	Bemenő információ	Kimenő információ	Megjegyzés
5.4. Kérdőív eredményeinek feldolgozása	véleménykutató munkatárs	az Unipoll által biztosított adattáblák	az Unipoll által biztosított adattáblák adattisztítása, feldolgozása Excel függvények segítségével	Az elégedettségi dimenziók Likert-skálán mért átlagadatai éves összehasonlításban kerülnek értékelésre. Az értékelés a minimálisan +/- 0,5-os eltérésekre koncentrál, melyek kijelölik a szükséges intézkedések területeit és a foganatosított intézkedések eredményessége tekintetében visszamérést tesz lehetővé.
5.5. Kérdőív eredményeinek kiértékelése	véleménykutató munkatárs	1.éves átlagadatok felmenő rendszerben 2.szabadszavas válaszok formázott, külön fájlba rendezett változata	az éveken átvívelő átlagadatok alapján a romló elégedettséggel rendelkező területek azonosítása	A problémás elégedettségi dimenziók terén szóba jöhető intézkedések forrás és kapacitásigényének becslése. Amennyiben van omnibuszos kutatási panel a kérdőívben, a kutatási témára fókuszálva külön kutatási összesítő, intézkedési terv készül. Az eredmények AMB általi megismerése és megtárgyalása szükséges az éves önértékelés előkészítéséhez.
5.6. Kérdőív eredményeinek visszacsatolása	főtitkár	romló elégedettséggel érintett területekre koncentráló intézkedési terv	a Rektorhoz felterjesztett döntés-előkészítő anyag megvalósításra kiválasztott elemei	Az évenkénti önértékelés során készülő vezetőségi átvizsgálás keretében kerülnek az eredmények vezetői értékelésre és a szükséges intézkedések megfogalmazására, majd intraneten történő publikálására.
6. HALLGATÓI ELÉGEDETTSÉGMÉRÉS FELELŐS: DR. BATTAY MÁRTON				
6.1. Kérdőív felülvizsgálata	főtitkár	pillanatnyi oktatásfejlesztési igény definiálása	azonosított kutatási cél, véglegesített kérdőív	Elképzelhető, hogy olyan speciális igény merülhet fel, mely az oktatási tevékenységek megújítására vonatkozik, vagy a hallgatók pillanatnyi elégedettségével kapcsolatos. Amennyiben ilyen adódik, akkor a kutatási téma az éves hallgatói elégedettségmérési kérdőív keretén kerül lekérdezésre.
6.2. Kérdőív kitöltésére szóló felhívás kiküldése	TO vezetők	nem releváns	Neptun üzenet	A hallgatók értesítésébe az évfolyamfelelősök is bevonhatóak, a hallgatói tájékoztatás kevésbé hivatalos csatornáit is használhatóak (pl. FB évfolyamcsoportok, évfolyamokként levelező emaillisták)
6.3. Kérdőív felület aktivizálása, majd zárása	véleménykutató munkatárs	nem releváns	előre megfogalmazott emlékeztető üzenet	Alacsony kitöltési hajlandóság esetén Neptun és/vagy FB üzenet és/vagy évfolyamonkénti email listákon keresztül köröztetett emlékeztető kiküldése válhat szükségessé.
6.4. Kérdőív eredményeinek feldolgozása	véleménykutató munkatárs	elektronikus felületen beérkező kitöltött kérdőív adatok	nem releváns (adatösszesítést a Google Forms rendszere is végez)	A kérdőív kérdéseinek és válaszainak kvantitatív és kvalitatív szempontok szerinti feldolgozása.
6.5. Kérdőív eredményeinek kiértékelése	véleménykutató munkatárs	a feldolgozott kérdőívek statisztikai eredményei	statisztikai eredmények szöveges kiértékelése, javasolt intézkedési terv	A visszajelzések diverz volta miatt az értékelés és az intézkedési tervvel kapcsolatos javaslatok során prioritási lista felállítására van szükség.

Tevékenység	Felelős	Bemenő információ	Kimenő információ	Megjegyzés
6.6. Kérdőív eredményeinek visszacsatolása	főtitkár	kész intézkedési terv	döntés a megvalósítandó intézkedések tekintetében	A prioritált és ráfordításkalkulációval ellátott intézkedések listája felterjesztésre kerül a Rector számára. A döntéselőkészítő anyagban szereplő tételek döntést követően megvalósítási szakaszba lépnek és az intraneten publikálásra kerülnek.

MELLÉKLET

- Oktatói munka hallgatói véleményezése (OMHV) kérdőív
- DPR (diplomás pályakövetés) intézményi online felmérő kérdőív
- A hallgatók elégedettségi kérdőíve
- Munkaerőpiaci szereplők véleményezése kérdőív
- Tulajdonos (állattartó) elégedettség mérés kérdőív
- Munkavállalói elégedettségmérés kérdőív

MÓDOSÍTÁSOK NYILVÁNTARTÁSA

Kiadás dátuma	Verzió szám	Készítette / módosította	Változás rövid leírása