

**DOLGOZÓI ELÉGEDETTSÉGMÉRÉS
A SZÉCHENYI ISTVÁN EGYETEM EGYETEMI
KÖNYVTÁRÁBAN
EREDMÉNYEK**



Összeállította: Figula Anikó
igazgató
Hubay Miklós
informatikus könyvtáros

2016

Bevezetés

A Széchenyi István Egyetem Egyetemi Könyvtárában eddig két alkalommal (2009, 2014) végeztük el a szervezeti kultúra felmérését. Az eredmények azt bizonyították, hogy a munkatársak tisztában vannak a könyvtár működésével, ismerik a szervezet céljait, értékeit. A jelenlegi stabil munkatársi kör jó lehetőséget adott arra, hogy 2016 májusában dolgozói elégedettségmérést végezzünk.

A könyvtárban dolgozó 16 főből 14-en töltötték ki a kérdőívet, ez a munkatársak 87,5%-át jelenti. Két fő az integráció következtében a Központi Könyvtárban új munkatársnak számít, ők úgy gondolták, hogy még nem ismerik a viszonyokat, hogy őszintén és reálisan tudjanak válaszolni.

A dolgozói elégedettségi kérdőívben az alábbi kérdéskörökről vártuk a munkatársak véleményét:

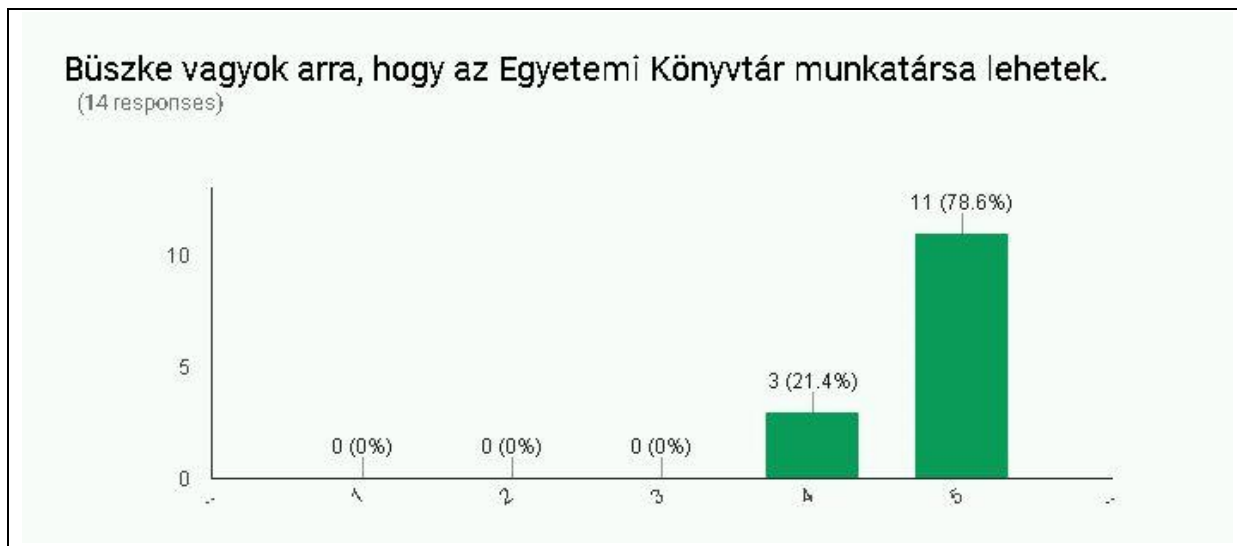
- Munkavégzés és körülményei
- Bérrendszerrel való elégedettség
- A munka tartalmával való elégedettség
- Vezetéssel való elégedettség
- Kommunikáció és informáltság
- Változásokhoz való viszonyulás
- Légkör
- Szervezeti kultúra

A kérdőív nagy része 1-5-ig terjedő skálán értékelendő állításokat tartalmazott.

Minden vélemény fontos számunkra, mert az eredmények megfelelő alkalmazása hozzájárul ahhoz, hogy a Könyvtár vezetése azokkal a valós és egyéni igényeken, elvárásokon alapuló problémákkal és folyamatokkal foglalkozzon, az erőforrásait ott és olyan formában használja fel, hogy a lehető leghatékonyabb és legeredményesebb legyen. Az elégedett munkatárs stabil, a szervezet céljaival azonosulni képes, hatékony munkavégzésre alkalmas, beilleszkedik a szervezeti kultúrába, hosszú távon is építhetünk rá, s mi ezt a célt tűztük ki magunk elé.

A kérdőíves felmérés eredményei

Az első kérdésre adott válaszok azt igazolják, hogy a **munkatársak büszkék** arra, hogy az Egyetemi könyvtárban dolgozhatnak (*1. ábra*), tehát van presztízse a Könyvtárnak. A válaszadók közül 11 fő teljes mértékben, 3 fő pedig egyetért ezzel az állítással.



1. ábra

Ugyanakkor ennek ellentmond az, hogy a „Ha most kellene munkahelyet választanod, **választanád-e újra az Egyetemi könyvtárat**” (2. ábra) kérdésre a munkatársaknak csak a 69,2 %-a válaszolta, hogy igen. 23,1%-a nem tudja (3 fő), és 7,7%-a (1 fő) bizony azt mondta, hogy nem, egy fő pedig nem válaszolt a kérdésre. Biztosan megvan az oka. Talán a bizonytalanság, az alacsony bér?



2. ábra

A munkatársak **saját elvárásaikhoz** képest (3. ábra) jól érzik magukat ezen a munkahelyen, csupán két fő jelezte azt, hogy kevésbé érzi jól magát. Ennek is sok összetevője lehet a korábban felsoroltakon kívül is, pl. a munkatársakhoz való viszony, túlterheltség, esetleg másfajta munkát képzel(t) el a maga számára.



3. ábra

A **munkahelyválasztási szempontok** (4. ábra) közül (16 került felsorolásra) érdekes, hogy nem a fizetés mértéke emelkedik ki, hanem a munkahely légköre (10 fő), de nagyon fontos a munkatársak körében a munkahely stabilitása és a feladatok érdekessége (8 fő) is. Ezután következik csak a fizetés mértéke és a megbecsültség, melyekre a megkérdezettek fele (7 fő) voksolt. Hat fő megjelölte még azt, hogy fontos számára a vezető személyisége is. Egy-egy fő jelölte a könyvtár ismertségét és a fizetésen kívüli juttatásokat is.



4. ábra

Azt gondolom, hogy a nem anyagi tényezők előkelő helye kijelöli számunkra azokat a sarokpontokat, amelyek körében a tennivalóinkat a továbbiakban is erősíteni kell. A jó munkahelyi légkörre vonatkozó állítással 6 fő teljes mértékben egyetért, 8 fő pedig egyetért. Még itt is lehet javítani, de az elmúlt hónapokban a munkahelyi légkör javításán nagyon sokat dolgoztunk, s ezek szerint jól. Természetesen vannak időnként viták, ezek elsősorban szakmai viták, amiket meg tudunk oldani, konszenzusra tudunk jutni. Sokat segített a légkör javításán a közös minőségfejlesztési munka, a csapatmunka, a projektfeladatok, és nem utolsó sorban a közös programok.

Az, hogy a **munkatársak jól érzik magukat a munkahelyen**, szívesen vannak együtt, szívesen vesznek részt **közös programokon** (5. ábra), azt jelzi, hogy jól érezzük magunkat egymás társaságában, hiszen napi 8-10 órát vagyunk itt. Érdekes, hogy a közös programokra vonatkozó kérdésre egy fő nem válaszolt. Elfelejtette, vagy valóban nem szívesen vesz részt közös programon? Ez elgondolkodtató a munkatárs részéről.



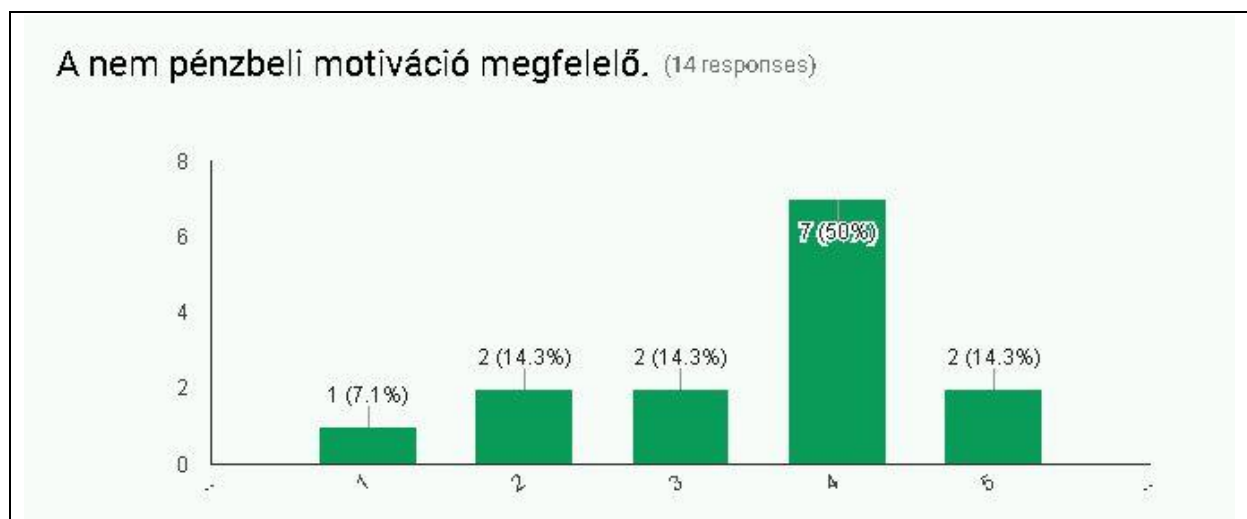
5.ábra

A **megbecsültséggel, a fizetéssel, az erkölcsi elismeréssel, a motivációval** kapcsolatban nagyon eltérő válaszok vannak. Az biztos, hogy a közsférában jelenleg tapasztalható elkeseredés ezekre a kérdésekre adott válaszokban realizálódik nálunk is. A válaszadó munkatársak közül 7 fő (50%) egyetért, négy fő kevésbé ért egyet, illetve három fő nem ért egyet azzal, hogy a munkáját a kapott bér arányában megbecsültnek érzi (6. ábra). És egy munkatárs úgy érzi, hogy a munkájáért kapott bér arányában egyáltalán nincs megbecsülve, pedig egyetlen kollégánk sem a közalkalmazotti bértáblának megfelelő fizetést kap.



6. ábra

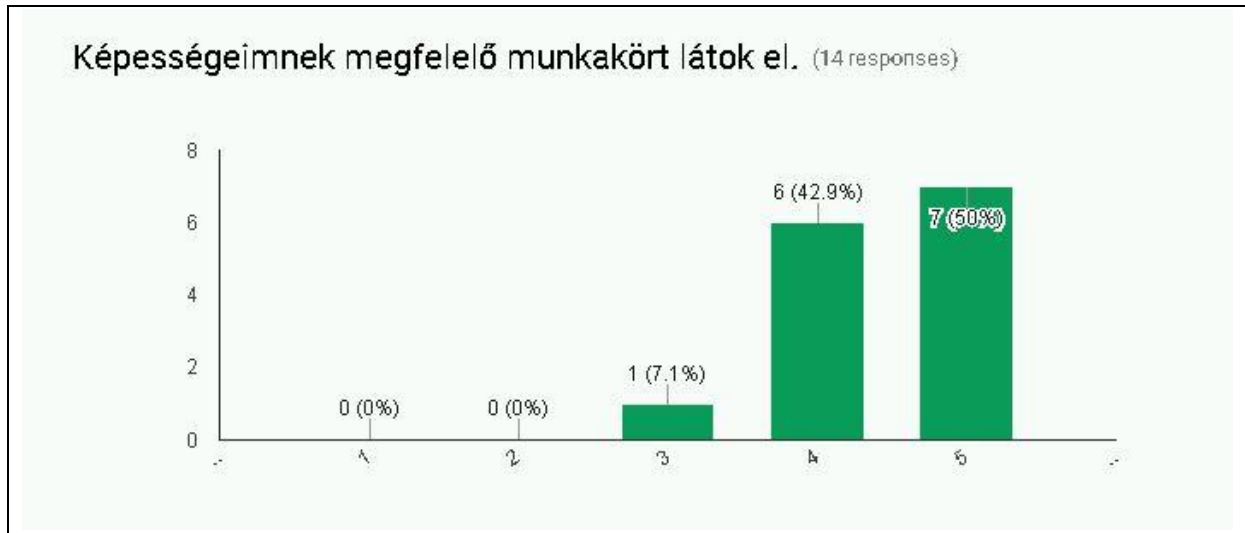
Még nagyobb a szórás abban a tekintetben, hogy a **nem pénzbeli motiváció** (7. ábra) és annak mértéke megfelelő-e. A könyvtár nem önálló intézmény, fenntartója az egyetem, amelynek szabályai ránk nézve is kötelezőek. Sajnos az elmúlt években jócskán csökkent a cafeteria, a minősítések sem hozzák meg a kellő eredményt. Nincs egyetemi szintű kitüntetés, oklevél. Ugyanakkor a könyvtáron belül véleményem szerint a munkatársak kiemelkedő munkáját, plusz feladataikat értékeljük, dicsérjük, jutalomszabadságot adunk. Élünk a kollektív szerződésben levő lehetőségekkel: rugalmas munkarend, lakásvásárlási/felújítási támogatás, saját üdülőnkben kedvezményes üdülési lehetőség, stb.



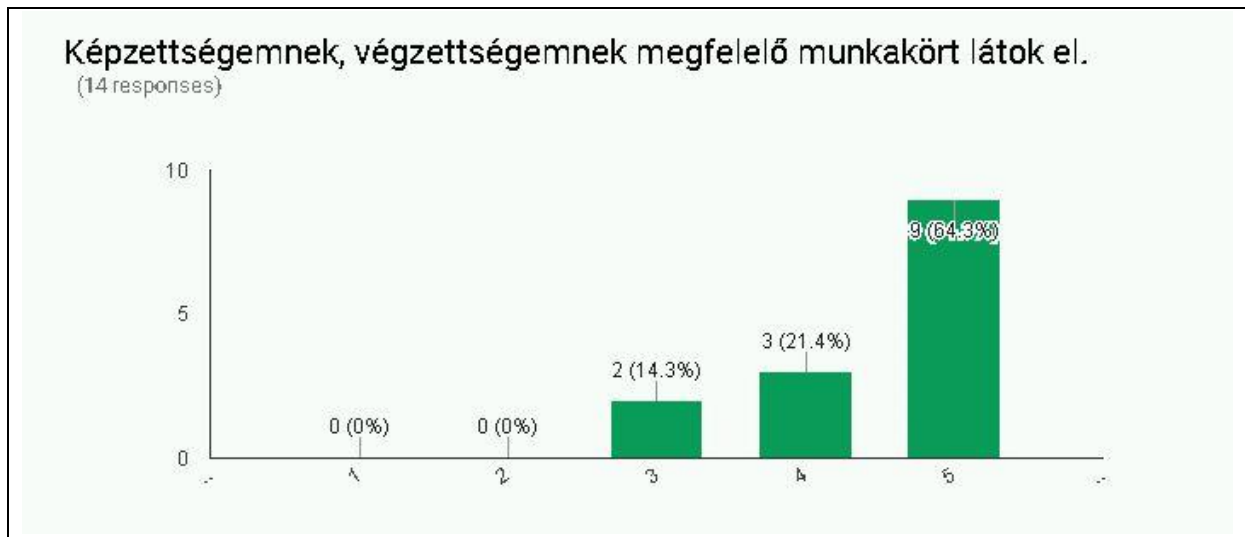
7. ábra

Az eredményeket tekintve úgy látom, hogy ezen a területen sürgetőbb tennivalóink vannak mind könyvtári, mind egyetemi szinten. Szívesen vesszük a javaslatokat!

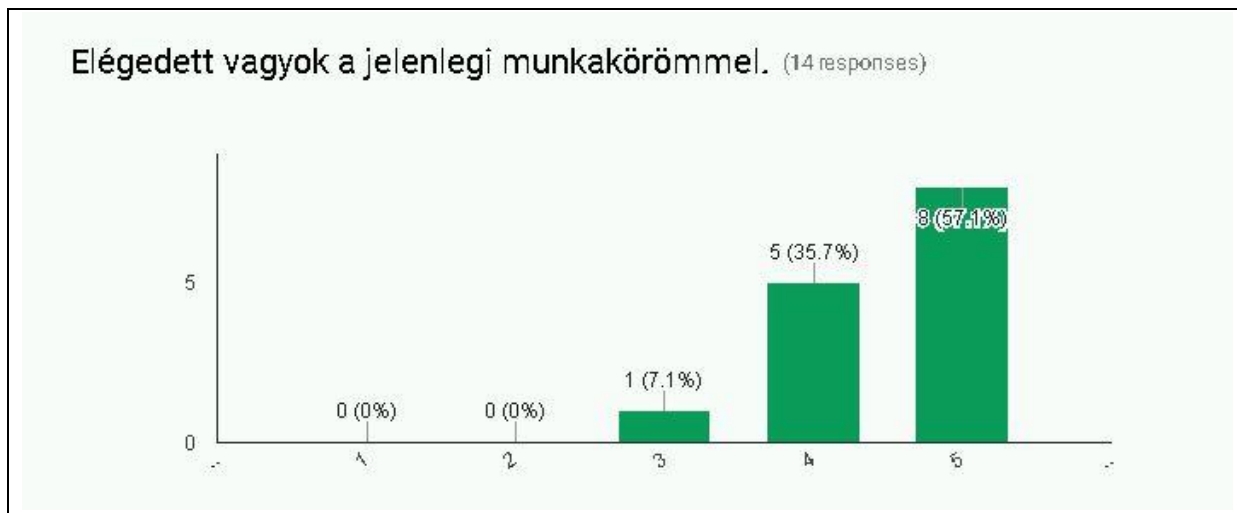
A **munkakör, képzettség, végzettség és képesség témakör** esetében 13 fő gondolja úgy, hogy a képességeinek (8. ábra), 12 fő, hogy a képzettségének (9. ábra) megfelelő munkakört lát el. Egy, illetve két fő gondolja azt, hogy a jelenlegi munkakörénél ő többre képes. Ennek némileg ellentmond az, hogy 8 fő teljes mértékben, 5 fő elégedett és egy fő jelezte, hogy csak részben elégedett (10. ábra) a jelenlegi munkakörével.



8. ábra

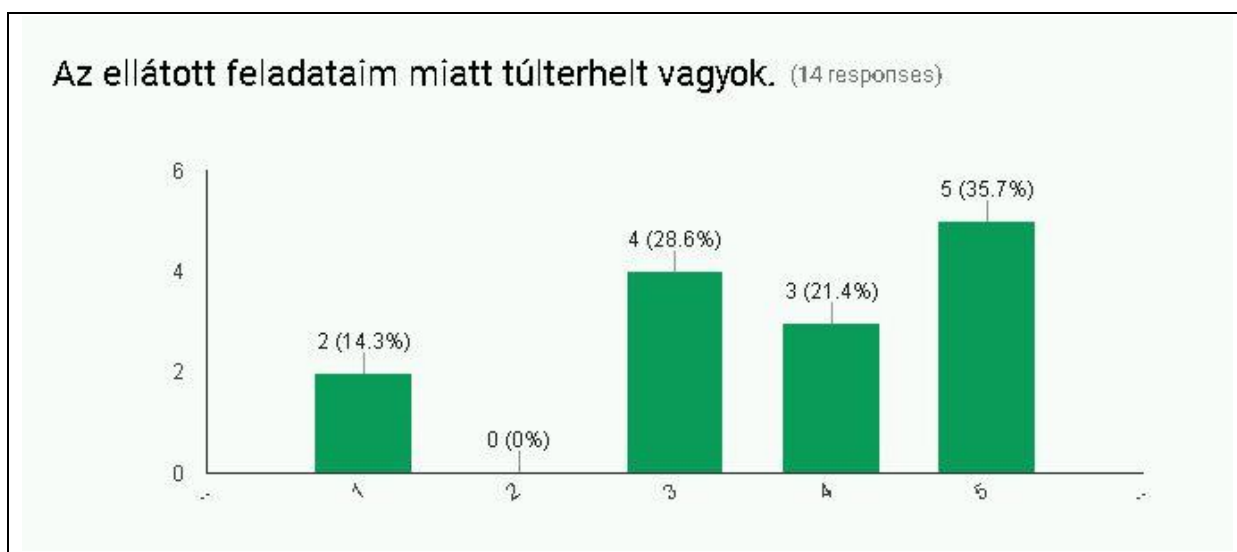


9. ábra



10. ábra

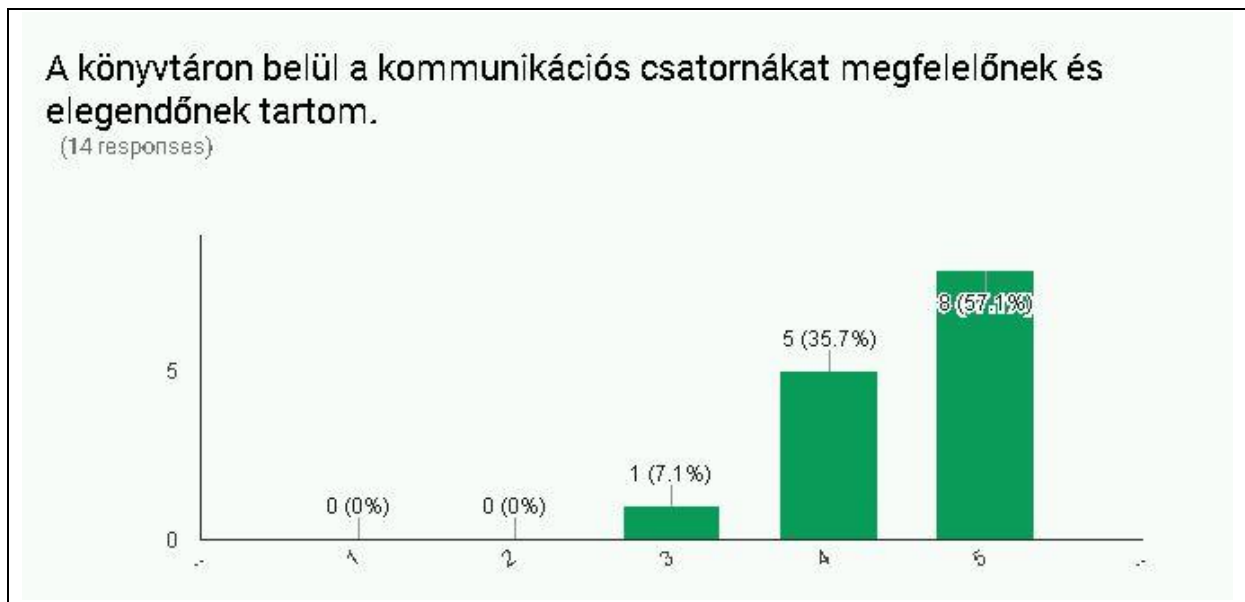
A munkatársak nagy többsége **túlterhelt** (11. ábra). Ez abból is adódik, hogy kevesen vagyunk, a feladatok pedig évek óta növekednek. Ugyanakkor vannak feladatok, melyeket csak a megfelelő kompetenciával rendelkező emberek tudnak ellátni, illetve vannak feladatok, melyek sok esetben önkéntes döntés alapján kerülnek a munkatársakhoz. Természetesen azt is tudjuk, hogy a vezetés „előszeretettel” bízta meg azt a munkatársat a feladattal, aki már bizonyított, és tudjuk, hogy ő határidőre és pontosan elvégzi azt. A beérkezett válaszok alapján két fő állítja, hogy nekik még vannak tartalékaik, illetve 4 fő jelezte, hogy ő még azért elbírna plusz feladatot.



11. ábra

Igyekszünk eleget tenni annak, hogy a megfelelő embert a megfelelő helyre tegyük, de ez nem mindig sikerül. Valamennyi munkatársnak lehetősége van arra, hogy több területen is kipróbálja magát, de azzal is tisztában kell lenni, hogy bizonyos esetekben erre nincs lehetőség, kötnek bennünket a szabályok, előírások, a közsféra jelenlegi állapota is befolyásolja ezt. Várjuk azoknak a munkatársaknak a jelentkezését, akik úgy érzik, hogy van még szabad kapacitásuk.

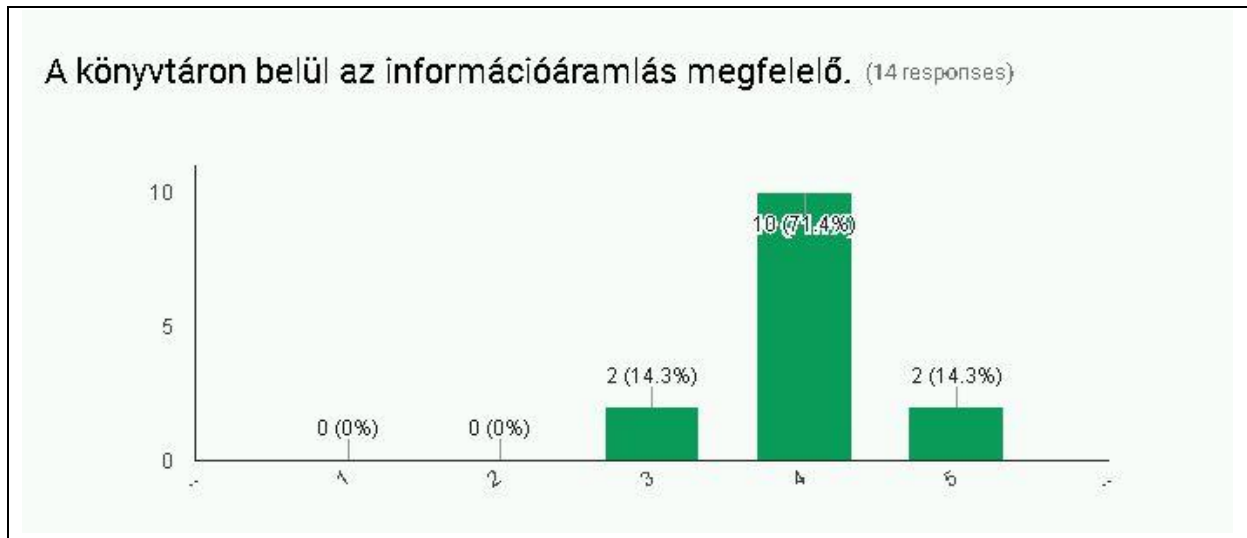
A kommunikáció (12. ábra) és az információáramlás (13. ábra) a könyvtárban jónak mondható. Számos kommunikációs csatorna (értekezlet, projektmegbeszélés, e-mail, telefon, faliújság, személyes beszélgetés, blog) áll a munkatársak rendelkezésére ahhoz, hogy a munkához szükséges információkat megkapják. Ez annál is inkább fontos, mivel a nagy terek miatt néha szinte nem is találkozunk egymással.



12. ábra

Azt gondolom, ha itt probléma jelentkezik, az elsősorban abból adódik, hogy a kollégák sajnos nem mindig olvassák el a leveleiket, nem olvassák el a blogot, nem adják át az információkat egymásnak. Egy fő gondolja úgy, hogy kevésbé megfelelőek a kommunikációs csatornáink, két fő közepesnek értékeli az információáramlást. Szívesen vesszük a javaslatokat!

Havonta munkatársi értekezletet tartunk, az értekezleten elhangzottak felkerülnek a blogra. A beszámolókon kívül megbeszéljük a feladatokat, értékeljük az előző hónap elvégzett feladatait.



13. ábra

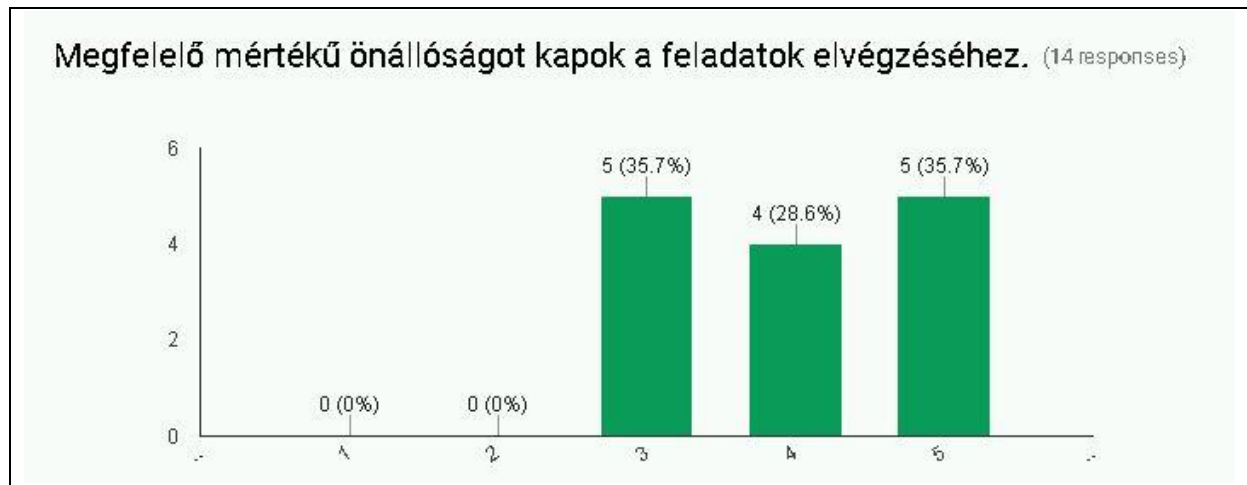
Egy fő kivételével mindenki úgy értékelte, hogy hatékonyak az értekezletek és ő szívesen vesz részt rajtuk. Ebből is adódik az, hogy a munkatársak közül 10 fő gondolja úgy, hogy az együttműködés a munkatársak között jó, viszont érdekes, hogy négy fő még mindig úgy gondolja, hogy ez csak közepes. Pedig az elmúlt évekhez képest szerintem itt is nagy változások történtek, de ezek szerint még mindig van javítanivalónk.

Nagyon fontosnak tartom azt, hogy a munkatársak számára az **elvárások és a kívánatos teljesítményszint** (14. ábra) ismert. Azt gondolom, hogy a vezetőnek egyik nagyon fontos feladata, hogy ezekkel előre megismertesse a munkatársakat, így tiszta viszonyokat teremtünk.



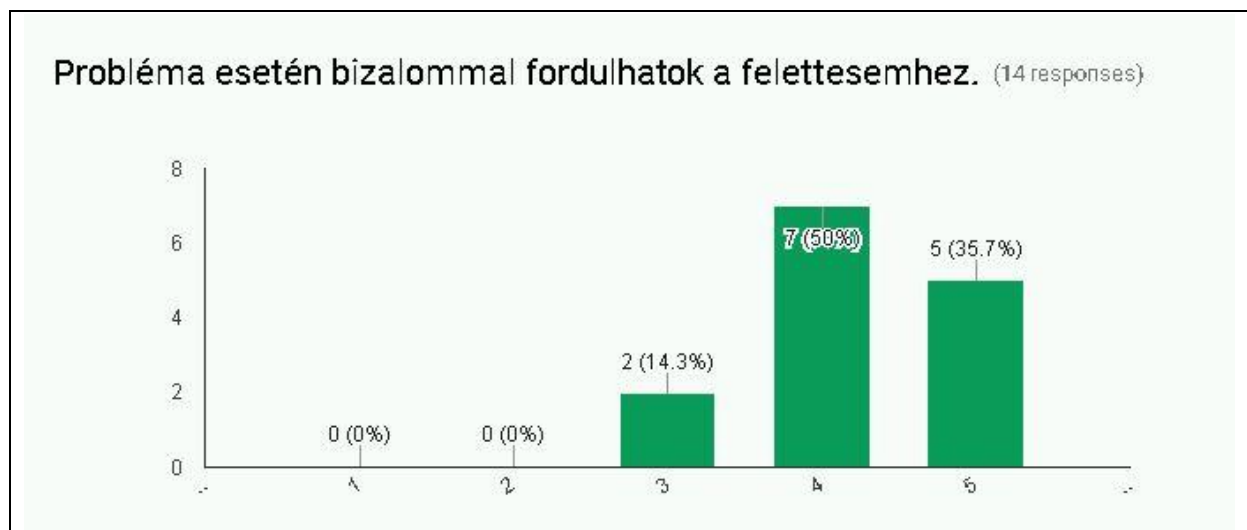
14. ábra

Érdekes és meglepő számomra, hogy a munkatársak köze egyharmada gondolja úgy, hogy nem kap elég **önállóságot** feladatai elvégzéséhez (15. ábra). Ez valószínű, hogy azért is van, mert az egyetemen vannak kijelölt szolgálati utak, kijelölt jogkörök, ezeket megkerülni nem lehet. A munkaköri leírások valamennyi munkatárs esetében meghatározzák a hatáskört és a felelősséget is. Erről a kérdésről mindenképpen beszélnünk kell, talán intézményvezetőként nekem is van közvetlen tennivalóm.



15. ábra

A vezetés biztos pont kell hogy legyen a munkatársak számára, ki kell alakítani egy őszinte légkört, hogy bizalom alakuljon ki közöttünk. Fontos a munkahely biztonsága, az hogy érezzék a munkatársak, hogy segítik, támogatják őket, számítanak rájuk.



16. ábra

Az Egyetemi Könyvtárra mondhatjuk azt, hogy problémaérzékeny, hiszen a munkatársak úgy érzik, hogy bizalommal fordulhatnak a vezetéshez (16. ábra), ha problémájuk adódik, legyen az magánjelleű vagy munkahelyi. Van ugyan két munkatárs, aki úgy érzi, hogy ez nem mindig van így. Ez azért elgondolkodtat engem

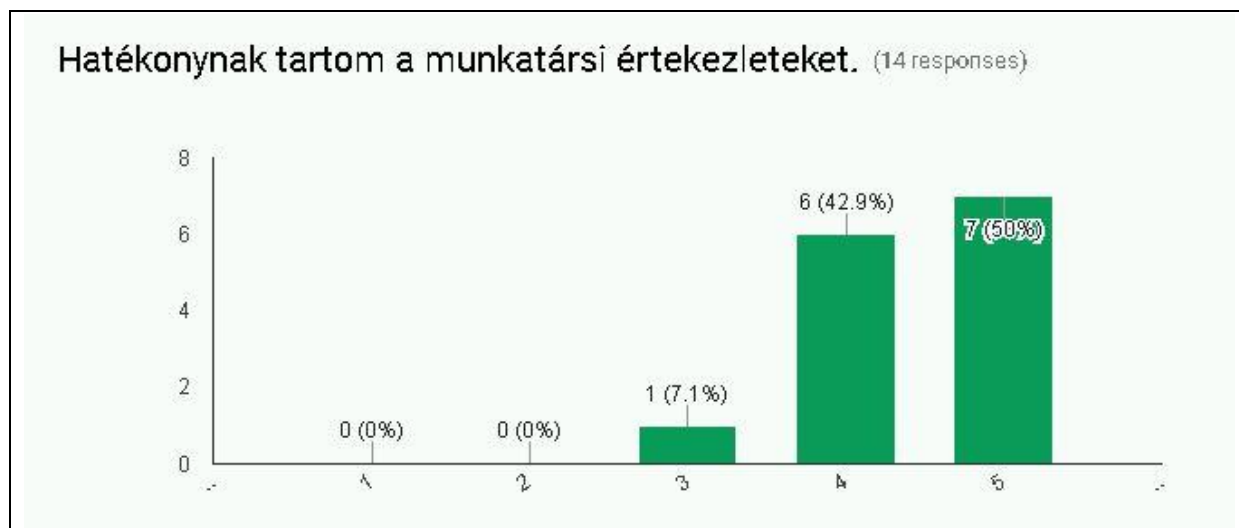
is, hiszen úgy érzem, hogy mindenki problémáit igyekszünk kezelni, amennyire tőlünk telik.

Az Egyetemi Könyvtárban közel 10 éve merült fel, hogy legalább havonta egy alkalommal legyen munkatársi értekezlet, ahol beszámolunk az elvégzett feladatokról, megbeszéljük a problémákat és a következő hónap feladatait, programjait. Ez azóta is működik, közös elhatározás volt, hogy minden hónap első hétfőjén tartjuk 8.00-10.00 között. Amikor az új épületbe költöttünk, ezért is változtattuk meg a nyitva tartást.

Az ábrák azt bizonyítják, hogy az értekezletekre valóban szükség van, a legtöbb esetben azok is jelen vannak, akik délutánra jönnek dolgozni. (17., 18. ábra), csak egy munkatárs jelezte, hogy ő meglenne a munkatársi értekezlet nélkül is. Beszélgetések alkalmával több alkalommal is elhangzott, hogy a munkatársak azért jönnek be, mert akkor „első kézből” kapják meg az információkat, amelyekre szükségük van.

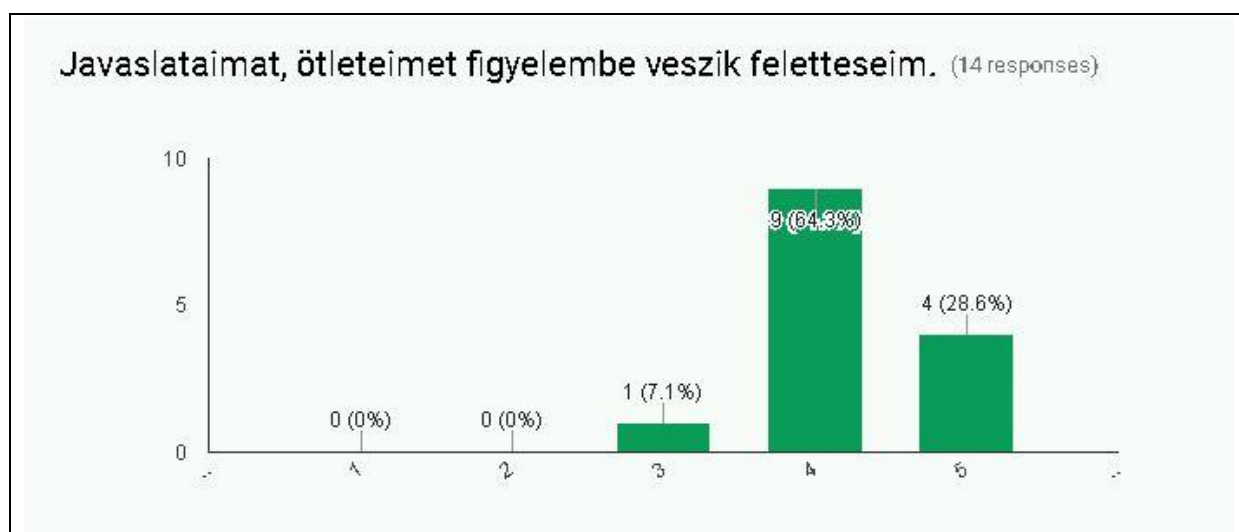


17. ábra



18. ábra

Azt, hogy odafigyelünk a munkatársakra, az is bizonyítja, hogy a **javaslataikat, ötleteiket** (19. ábra) figyelembe vesszük. Csupán egy fő jelezte, hogy ő nem mindig érzi ezt. Természetesen olyan javaslatokat nem tudunk figyelembe venni, ami nem a teljes munkatársi csapatot érinti, hanem egy-egy embert. Itt is a lehetőségeinkre kell tekintettel lenni.



19. ábra

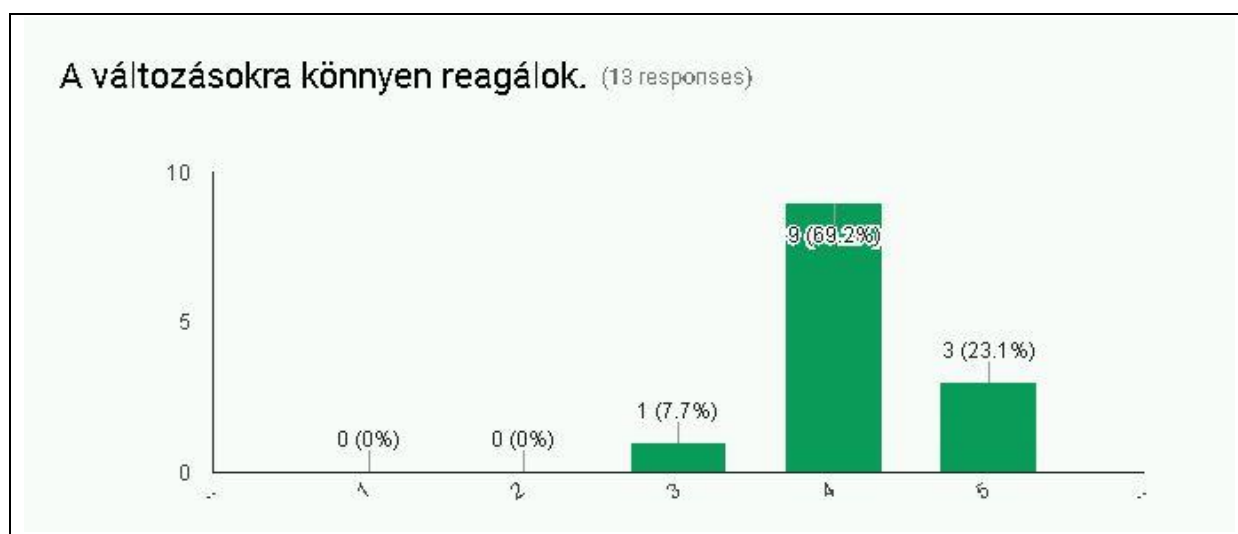
A munkatársaknak jó az, ha a munkájukra vonatkozóan megalapozott visszajelzést kapnak a felettesüktől. Az Egyetemen több mint 10 éve a tanév végén, az SZMSZ-ben meghatározott szabályok szerint sor kerül a dolgozók teljesítményértékelésére. Ennek apropójából véleményem szerint **megalapozott visszajelzést** (20. ábra) kapnak a kollégák. Ezt bizonyítja az is, hogy amikor az önértékelésüket kellett elvégezni, akkor szinte ugyanaz a vélemény alakult ki saját munkájukról.



20. ábra

A munkatársak több mint 70%-a egyetért azzal, hogy megalapozott visszajelzést kap a munkájára vonatkozóan, viszont egy munkatárs nem ért egyet, három pedig kevésbé ért egyet ezzel a megállapítással.

A **változásokat** nem mindenki tudja kezelni (21. ábra), van, aki nehezen tudja elfogadni őket. Éppen ezért fontosnak tartjuk, hogy időben tájékoztassuk a kollégákat, illetve – amennyiben lehetséges – velük egyetértésben történjenek a munkájukban történő változásra irányuló döntések. Az erre vonatkozó kérdéseknél egy munkatárs jelezte, hogy kicsit nehezen tud reagálni a változásokra, egy kolléga pedig nem adott erre a kérdésre választ. 12 fő azt jelezte, hogy könnyen reagál, és elfogadja a munkahelyi változásokat.



21. ábra

A könyvtárat érintő változásokba bevonjuk a munkatársakat (22. ábra), hiszen ezek nyilvánvalóan őket is érintik. Van, amikor csak egyéneket (pl. feladatok újraosztása), van, amikor az egész könyvtárat (pl. kancellár). A munkatársak több mint 70%-a (10 fő) egyetért, 3 fő kevésbé ért egyet, és egy fő sajnos nem ért egyet azzal, hogy bevonjuk a könyvtárat érintő változásokba. Ezt azért nem értem, mert ha valakinek a munkáját, munkavégzését érinti, akkor soha nem hozunk döntést nélküle, ha pedig az egész könyvtárat érintő, tőlünk független változásról van szó, akkor erről munkatársi értekezleten tájékoztatjuk a kollégákat. Véleményem szerint a változásmenedzselést nem is lehet másképp csinálni.

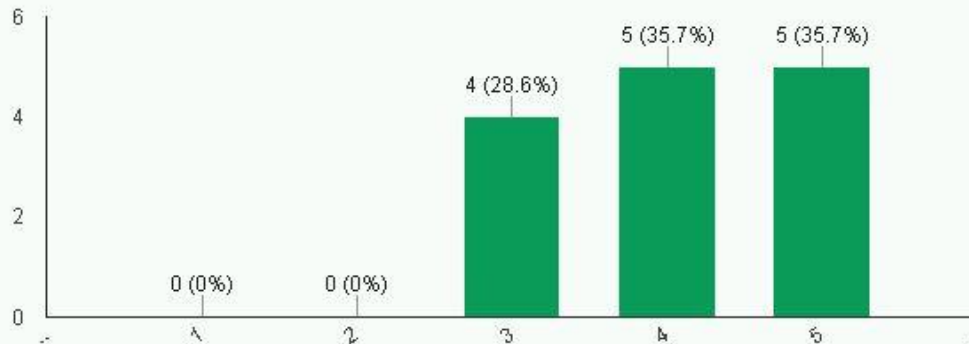


(22. ábra)

Az elmúlt években sok negatív hatás érte a felsőoktatást, az Egyetemünket, és ebből adódóan szűkebb környezetünket, a könyvtárat is. Nagy örömmre szolgál, hogy a munkatársak több mint kétharmada gondolja úgy, hogy a vezetés mindent megtesz a problémák megoldására (23. ábra). Ugyanakkor gondolni kell arra a négy főre, akik úgy gondolják, hogy csak részben teszünk meg mindent. Valószínűnek tartom, hogy az a két munkatárs, aki még nincs véglegesítve, az úgy látja, hogy a vezetés nem tesz meg az érdekükben mindent. A problémák megoldására törekszünk, de sajnos – nem önálló intézményként – meg van kötve a kezünk.

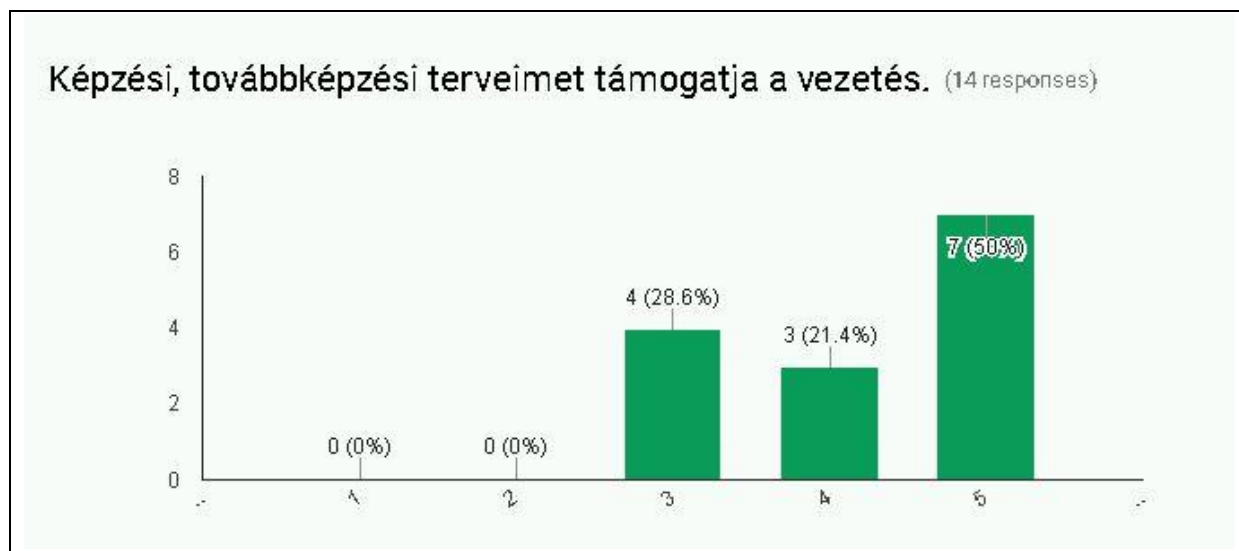
A külső negatív hatások ellenére a vezetés a problémák megoldására törekszik.

(14 responses)



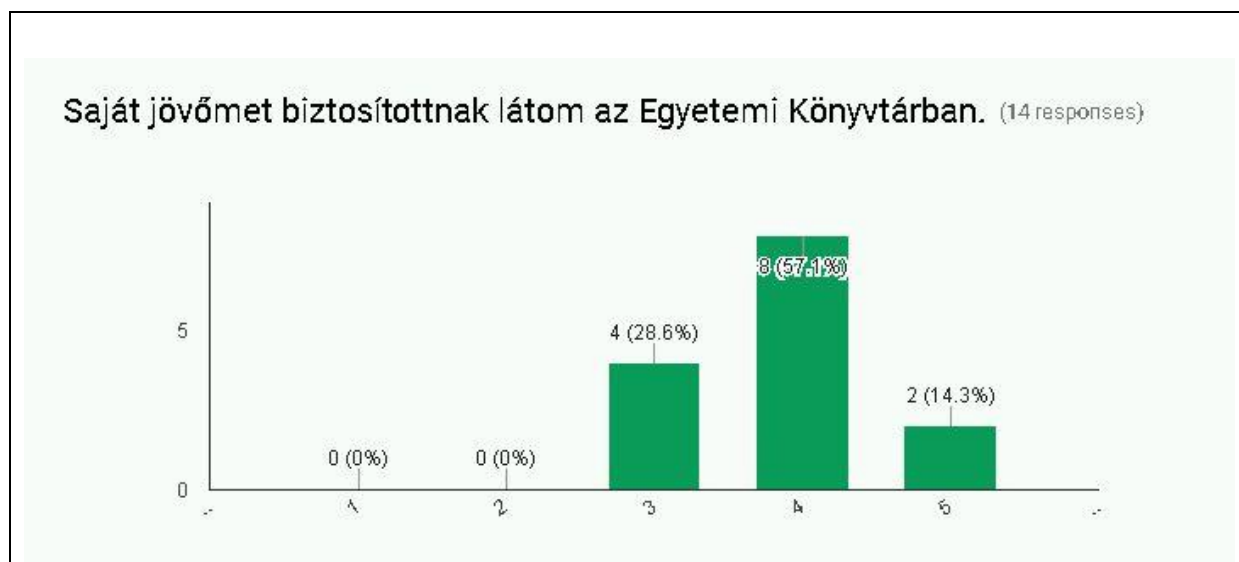
23. ábra

A munkatársak **képzése, önképzése** (24. ábra) nagyrészt a költségvetés függvénye. Annak ellenére, hogy évek óta nincs központi továbbképzési támogatás, amire van lehetőségünk, azt gondolom, hogy megteesszük. Az elmúlt öt évben öt munkatársunk jár(t) MA-képzésre, három munkatársunk OKJ-s segédkönyvtáros képzésen vett részt. Közben egyéb akkreditált képzéseken is jelen voltunk/vagyunk. Három fő elvégezte a középfokú iparjogvédelmi tanfolyamot is, ebből jelenleg egy fő dolgozik itt. Ezen kívül lehetőséget biztosítottunk az egyetemen a nyelvoktatáson való részvételre is. Tehát én azt gondolom, hogy a lehetőségek adóttak, élni kell vele, természetesen reális, igényekre alapozott továbbképzésről lehet szó. Az alacsony munkatársi létszám miatt nagyon előre kell tervezni, hiszen ez nemcsak annak kihívás és feladat, aki a képzéseken részt vesz, hanem annak is, aki a helyettesítést végzi. Konferenciákon, egyéb egynapos képzéseken pedig szerintem mindenki – akinek erre igénye van – részt vehet.



24. ábra

Érdekesen alakult a **munkahely stabilitására** (25. ábra) adott válaszok aránya, de ez a mai világban azt gondolom, még így is nagyon jó. Csak két fő véli úgy, hogy számára a jövő teljes mértékben biztosított az Egyetemi Könyvtárban, 8 fő látja úgy, hogy biztos, és 4 fő látja úgy, hogy kissé bizonytalan. Ebből két fő esetében jelenleg valóban kicsit bizonytalan a helyzet, mivel GYES-en lévő kollégák helyén vannak, helyettesítőként. Szeretnénk, ha ezek a kollégák véglegesítve lennének, amire azért azt gondolom, hogy van esély. Az egyetem rektora, kancellárja minden fórumon elmondja, hogy senkit nem kívánnak elküldeni.

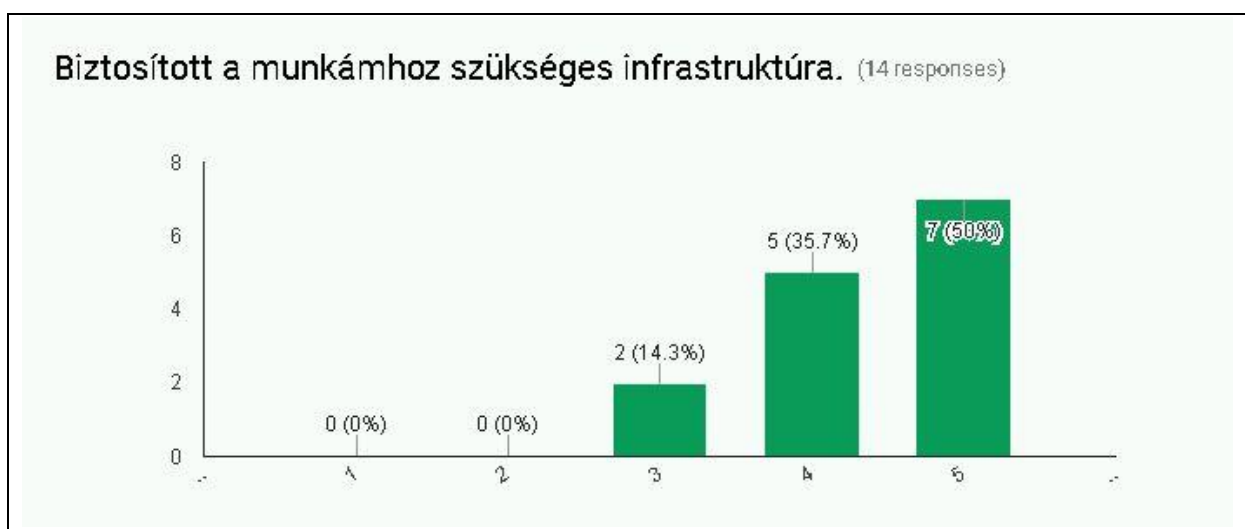


25. ábra

A **munkahely környezete** (26. ábra) mindenki számára nagyon fontos. A mi könyvtárunk új épület, sajnos kevés beleszólásunk volt a tervekbe, illetve csak minimális változtatást engedtek meg. Az irodán kívül nincsenek nyitható ablakok, a szellőztetés nem mindenki által elfogadott, de időnként a hőmérséklettel is vannak problémák. A szép új épület, modern környezet nem mindenben felel meg minden munkatársnak. Egy munkatárs jelezte, hogy számára nem megfelelő az épület, kettő pedig azt, hogy számára közepesen megfelelő. Az infrastruktúra (27. ábra) és a munkakörnyezet jónak mondható, bár a számítógépes hálózat időnként próbára teszi a munkatársak türelmét. A munkakörnyezet szerintem is nagyon jó, új, jól felszerelt irodákban dolgozunk, a szolgáltatások nyújtásához szükséges környezet, infrastruktúra megfelelő.

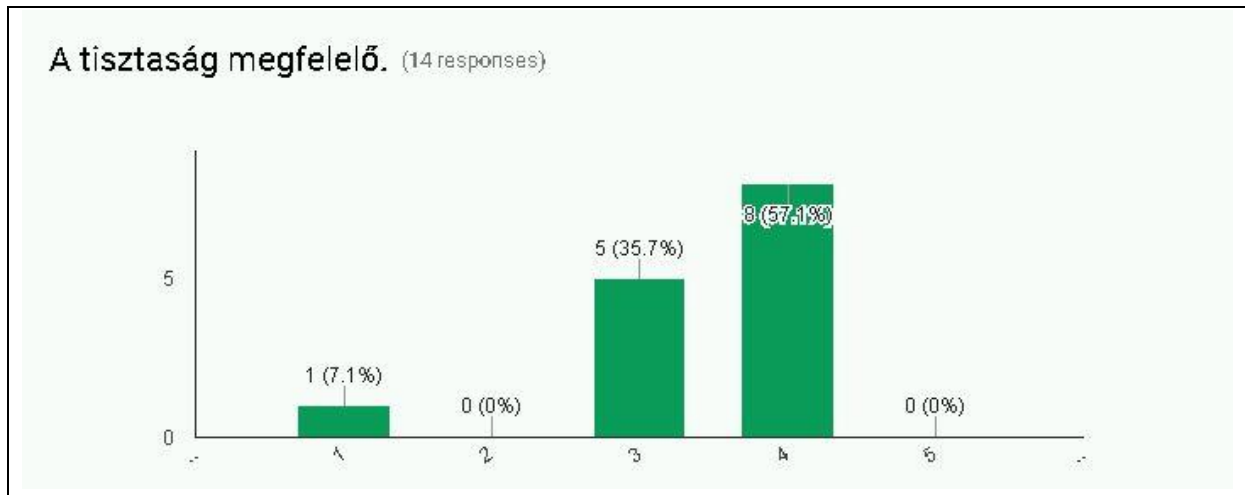


26. ábra



27. ábra

A könyvtár tisztasága (28. ábra) az elmúlt időszakban sajnos nem mindig megfelelő. Ez egy átmeneti állapot, a takarító cégnek lejárt a megbízása és a takarítás azóta akadozik, csak a legfontosabb dolgokra terjed ki. Érthető a munkatársak részéről az értékelés, de még így is azt mondhatjuk, hogy megfelelőnek tartjuk.



28. ábra

Szöveges javaslat, ötlet, vélemény nem érkezett, amit személy szerint sajnálok, mert azok valószínűleg lehetőséget adtak volna a javító szándékra, tenni akarásra.

Összességében számos területen jónak mondható a helyzet az Egyetemi Könyvtárban, de van néhány terület, ahol mindenképpen végig kell gondolnunk, hogy hogyan, milyen módon tudunk változtatni:

- a munkatársak megbecsültsége, erkölcsi elismerése;
- az önállóság kérdéskörének tisztázása;
- megalapozott visszajelzés a munkatársak munkájáról;
- túlterheltség kérdése, feladatelosztás.

Az elégedettségi kérdőívekre adott válaszok szubjektívek, tükrözik a munkatársak pillanatnyi állapotát, véleményét, az egymáshoz való viszonyukat. De minden vélemény fontos.

Köszönjük a kitöltött kérdőíveket, az időráfordítást és az őszinteséget! Bízunk benne, hogy közös munkával a munkatársak elégedettségét tovább fogjuk növelni.