

**„A versenyképes közszolgálat személyzeti
utánpótlásának stratégiai támogatása”**

KÖFOP-2.1.5-VEKOP-16-2016-00001



Szakács Édua

Összegző jelentés
a közszolgálati mentoráltak elégedettségmérésének
eredményeiről

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'WJ' or similar, located at the bottom right of the page.

A jelentés a KÖFOP-2.1.5-VEKOP-16-2016-00001

„A versenyképes közszolgálat személyzeti utánpótlásának stratégiai támogatása” című projekt keretében készült el és jelent meg

Szerzők:

Szakács Édua
szakterületi koordinátor

Angyal Szabolcs
statisztikai elemző

Szerkesztő:

Pethe Adrienn
projekt szakmai fejlesztő

Szakmai jóváhagyó:

dr. Csóka Gabriella
projekt szakmai vezető helyettes

Tartalom

Bevezető: Az elégedettségmérés bemutatása	3
Az elégedettségmérés célja	3
Az elégedettségmérés során vizsgált témakörök és kutatási kérdések.....	3
Az elégedettségmérés során alkalmazott vizsgálati módszer és az adatgyűjtés körülményei	5
Az elégedettségmérés résztvevői.....	5
Az elégedettségmérés eredményei	8
1. A mentori program lebonyolításával kapcsolatos információk	8
2. A mentori pilot programmal és az alkalmazott módszerekkel való elégedettség.	9
3. A mentorral való elégedettség.....	14
Az elégedettségmérés alapján megfogalmazható következtetések	17
Mellékletek - Kérdőívek	18

Bevezető: Az elégedettségmérés bemutatása

Az elégedettségmérés célja

A KÖFOP 2.1.5. projekt keretében kidolgozott „A közszolgálati pályakezdeők beillesztését segítő mentorprogram” módszertanának pilotja a rendvédelemben 2018. augusztus 15. és november 30., a közigazgatásban pedig 2019. szeptember 02. és december 16. között valósult meg. Az összefoglalóban bemutatott elégedettségmérés célja az volt, hogy a mentori rendszer továbbfejlesztése érdekében képet kapjunk a pilot program előkészítésével, lebonyolításával és a mentorok munkájával kapcsolatos résztvevői véleményekről. Az elégedettségmérés kiegészíti a program monitoring vizsgálatát, ennek megfelelően a felmérés eredményeinek összefoglalása csak a mentoráltakra terjedt ki. A program más résztvevőinek (pl. mentorok és szakértő támogatók) valamint a szervezet egyéb érintettjeinek (pl. vezetők, HR szakemberek) meglátásait a monitoring vizsgálat során gyűjtöttük.

Az elégedettségmérés során vizsgált témakörök és kutatási kérdések

A fenti célok elérése érdekében három fő témakörben foglalmaztuk meg kutatási kérdéseinket úgy, mint:

1. A mentori program lebonyolításával kapcsolatos információk.
2. A mentori pilot programmal és az alkalmazott módszerekkel való elégedettség.
3. A mentor tevékenységével való elégedettség.

A mentori program lebonyolításával kapcsolatban bizonyos szervezeti sajátosságok (pl.: váltásos munkarend, ideiglenes áthelyezés lehetősége) miatt a rendvédelemben több kérdést tettünk fel. Ennek megfelelően az itemek száma némileg eltért egymástól a rendvédelemben és a közigazgatásban.

Az egyes témakörökkel kapcsolatban az alábbi táblázatban foglalt kérdéseket vizsgáltuk:

1. sz. táblázat – Az elégedettségmérés során vizsgált témakörökhöz kapcsolódó kutatási kérdések

Témakör	Kutatási kérdések
1. A mentori program lebonyolításával kapcsolatos információk.	<ul style="list-style-type: none">- A mentorálás időtartama alatt a mentorált kijelölt szolgálati helyén teljesített-e szolgálatot? (Csak a rendvédelemben feltett kérdés.)- Ha nem, akkor milyen okból volt távol, mennyi ideig és ez milyen hatással volt a mentorálás folyamatára? (Csak a rendvédelemben feltett kérdés.)- A mentor és a mentorált azonos szakterületen dolgozik-e?

	<ul style="list-style-type: none"> - Ha nem, akkor ez mennyire jelentett problémát a mentorálás során?
2. A mentori pilot programmal és az alkalmazott módszerekkel való elégedettség.	<ul style="list-style-type: none"> - Mennyire elégedett a mentorált a programmal kapcsolatos tájékoztatással? - Mennyire elégedett a mentorált a folyamat időtartamával, illetve hogyan változtatna azon? - Mennyire elégedett a mentorált a folyamat célkitűzéseivel? - Mennyire támogatta a program a mentoráltat a szervezet megismerésében, a szervezeti szokások elfogadásában, a szakmai feladatok elsajátításában, a rendvédelem iránti elkötelezettség erősítésében? - Milyen problémák jelentkeztek a mentorálás során, és azokat mennyire tartotta jelentősnek a mentorált? - Összességében mennyire tartja fontosnak a program működtetését a mentorált, és mennyire volt elégedett azzal? - A mentorált megítélése szerint mi volt a mentori program legnagyobb haszna, és melyek voltak a hiányosságai?
3. A mentorral való elégedettség.	<ul style="list-style-type: none"> - A mentorált megítélése szerint mennyire volt a mentor szakmailag felkészült, mennyire tudta átadni tudását és mennyire tudott partneri viszonyt kialakítani? - A mentorált megítélése szerint a mentor mennyire volt felkészülve a programban való részvételre? - A mentorált megítélése szerint melyek voltak a mentor erősségei, és miben kellene még fejlődnie?

A táblázatban bemutatott kutatási kérdéseket a mentoroktól korábban beérkezett dokumentumok (mentorálási napló és havi előrehaladási jelentések) tanulásaiból kiindulva állítottuk össze. Az érdemi kérdéseket egy adatbekérés egészítette ki, amelynek során felmértük a mentoráltak:

- nemét,
- életkorát,
- legmagasabb polgári végzettségét,
- legmagasabb rendvédelmi végzettségét,
- szolgálati helyét.

Az elégedettségmérés során alkalmazott vizsgálati módszer és az adatgyűjtés körülményei

Az előző pontban ismertetett témaköröket és kutatási kérdéseket a rendvédelemben összesen 40, míg a közigazgatásban 38 itemből álló online kérdőívek segítségével vizsgáltuk. A kérdőívben az alábbi három kérdéstípussal találkozhattak a résztvevők:

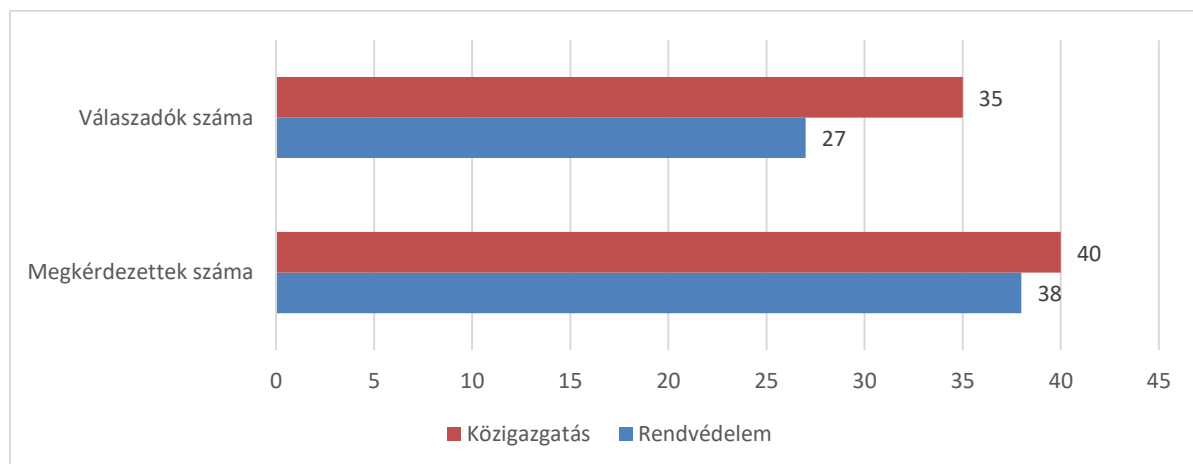
1. egy adott faktor jelentőségének pontozása ötfokozatú Likert-skálán (pl. Összességében mennyire elégedett a mentori programmal? – teljes mértékben, meglehetősen, átlagosan, kevéssé, egyáltalán nem);
2. szoros választásos kérdések, amelyekben a megadott faktorok közül lehetett maximum kettőt jelölni (pl. Megítélése szerint mentorának milyen területeken kellene fejlődnie? – szakmai tudás, támogató hozzáállás, tudásátadás, kommunikáció, konfliktuskezelés, egyéb)
3. szabadszavas válaszadásra lehetőséget adó kérdések (pl. Mit tartott a mentor program legnagyobb hiányosságának? – a megadott lehetőségek között nem szereplő „egyéb” válaszok kifejtése)

A kérdőíveket a rendvédelmi területen az „EvaSys”-, a közigazgatási területen az „NKE Survey” online rendszereken keresztül juttattuk el az érintettekhez. A kitöltés nagyjából 15 percet vett igénybe.

Az elégedettségmérés résztvevői

Az elégedettségmérő kérdőíveket a rendvédelem és a közigazgatás területén összesen 78 fő mentoráltnak küldtük ki, és 62 értékelhető választ kaptunk vissza. Ennek megfelelően az összesített részvételi arány 79 %-os volt. A résztvevők területenként való megoszlását az alábbi diagram foglalja össze:

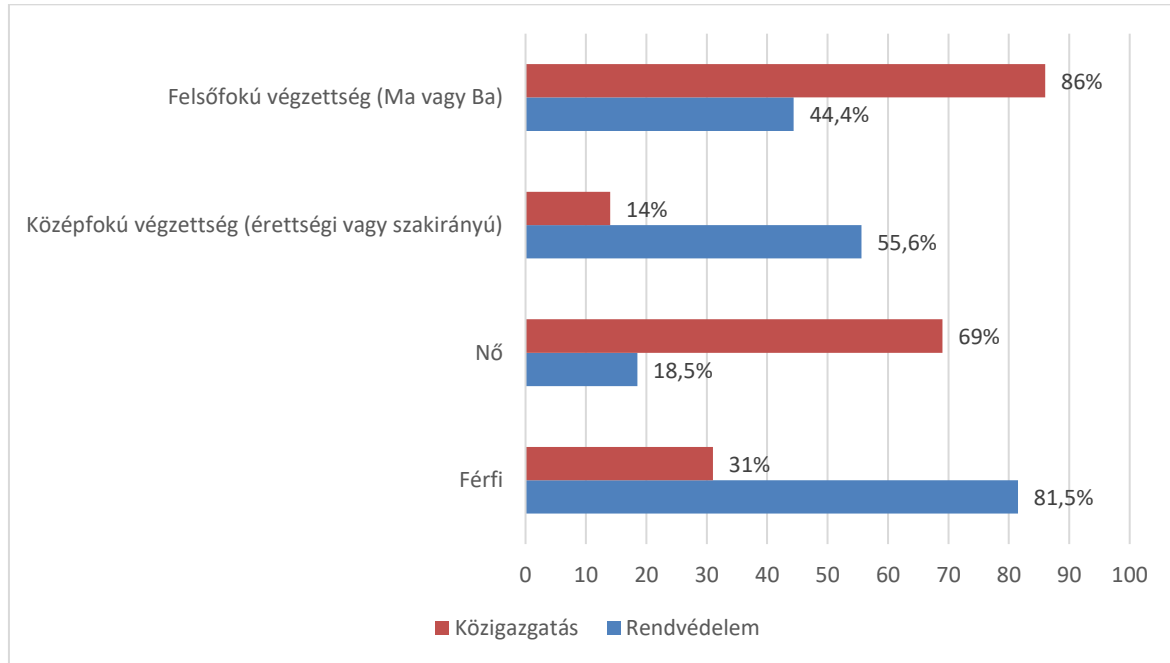
1. sz. diagram – Az elégedettség mérésben résztvevők száma – területi megoszlásban¹



¹ A diagramok a szerzők saját szerkesztései

A rendvédelemben tehát 71%-os a közigazgatásban pedig 87,5%-os volt a részvétel. A megkérdezett mentoráltak nemi illetve végzettség szerinti összetételét az alábbi diagram mutatja:

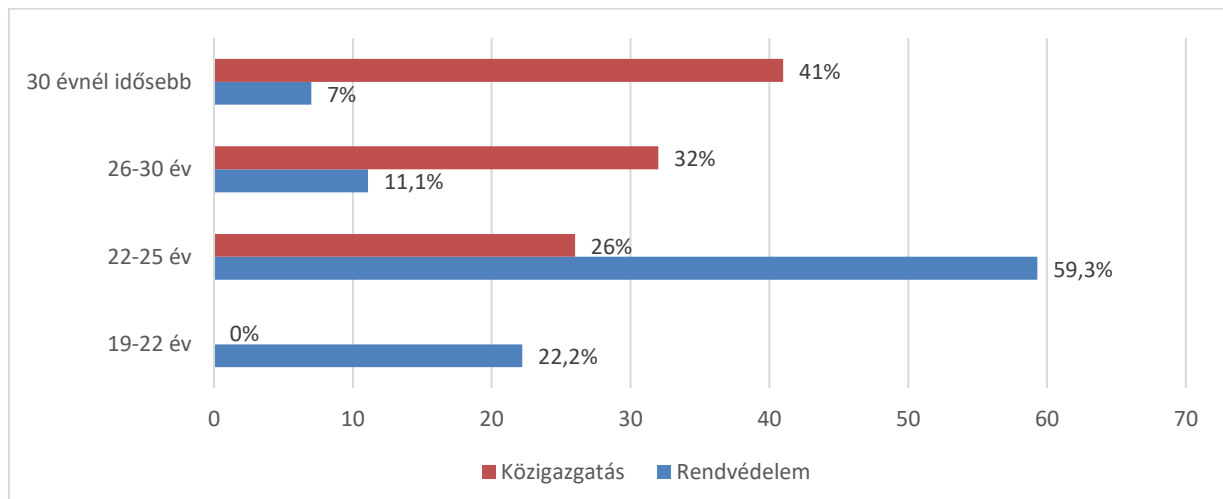
2. sz. diagram – A mentoráltak összetétele a nem és a végzettség alapján



A diagramból látszik, hogy a mentoráltak leképezték a rendvédelem és a közigazgatás személyi állományának általános jellemzőit. Ennek megfelelően a rendvédelmi mentoráltak többsége középfokú – jellemzően szakirányú – végzettséggel (55,6%) rendelkező férfi (81,5%), amíg a közigazgatásban dolgozó mentoráltak inkább felsőfokú végzettséggel (86%) rendelkező nő (69%) volt.

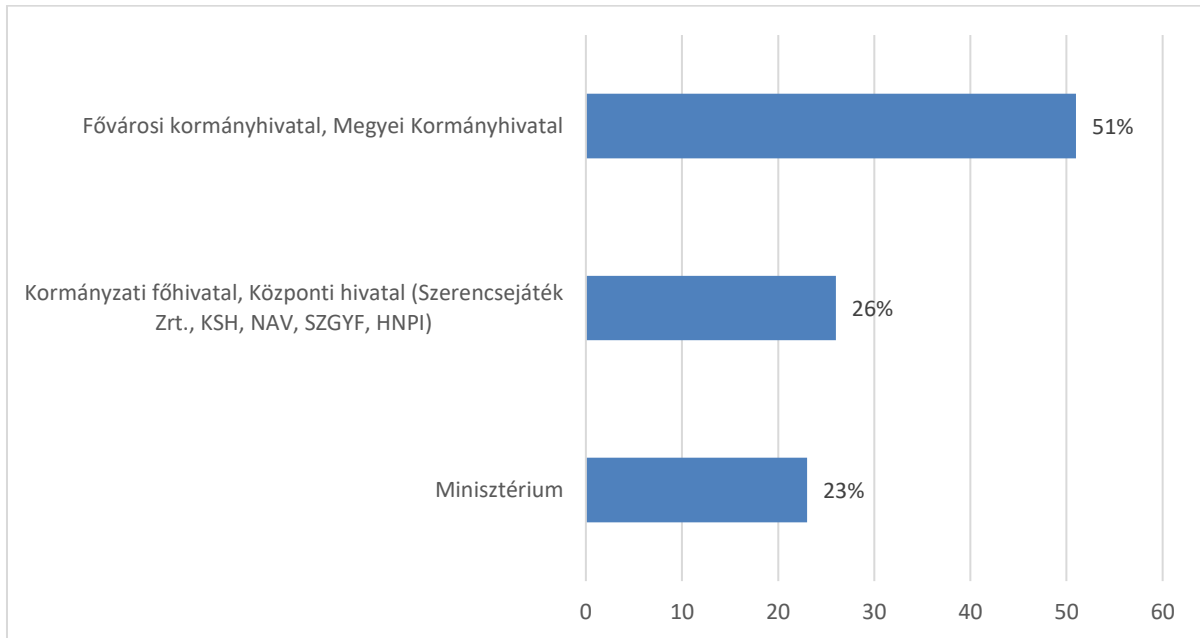
A résztvevők életkori megoszlásában jelentős eltérések voltak a két terület között. A közigazgatási pilotban jellemzően 30 év feletti (41%), míg a rendvédelmi programban zömében 22 és 25 év közötti (59,3%) fiatalok vettek részt. Ez látható a következő ábrán:

3. sz. diagram – A mentoráltak életkori összetétele

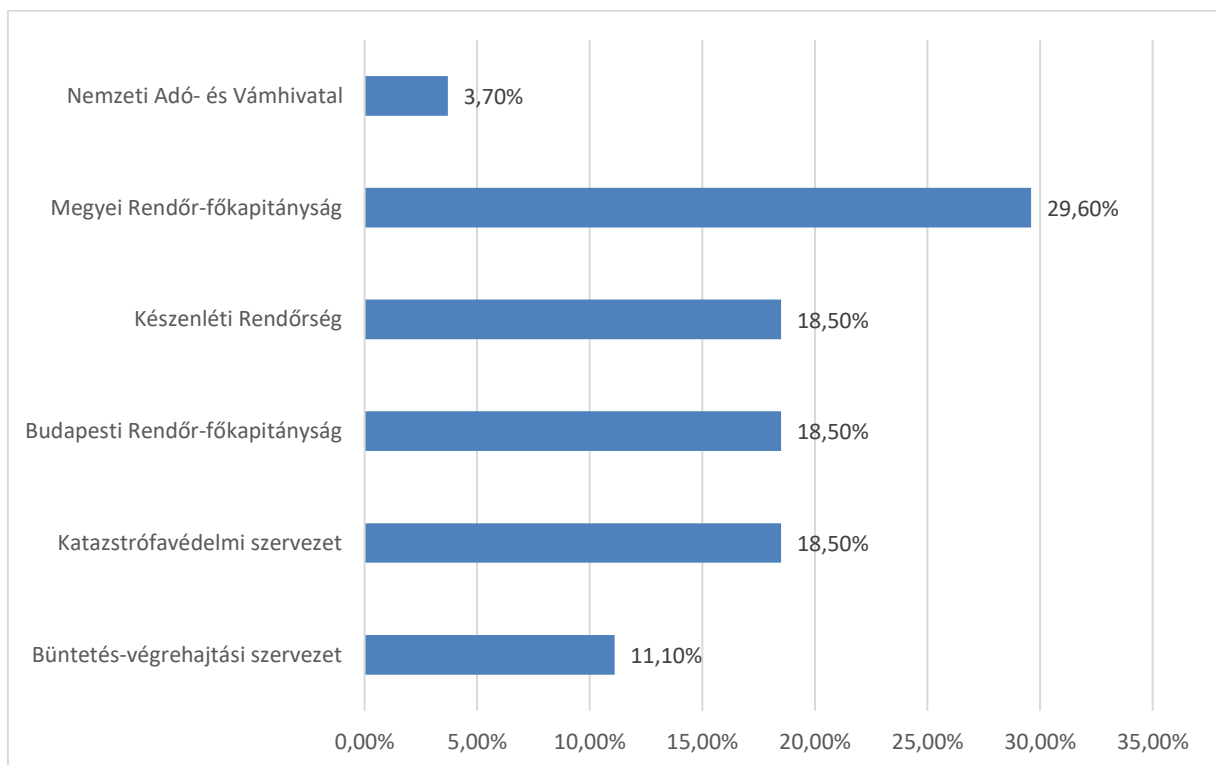


A programba bevont szervezeti típusok mindegyikéből érkezett releváns kitöltés. A válaszadók szervezeti megoszlását az alábbi diagramok foglalják össze.

4. sz. diagram – A közigazgatásban dolgozó mentoráltak százalékos megoszlása szervezeti típusonként



5. sz. diagram – A rendvédelemben dolgozó mentoráltak százalékos megoszlása szervezeti típusonként



Az elégedettségmérés eredményei

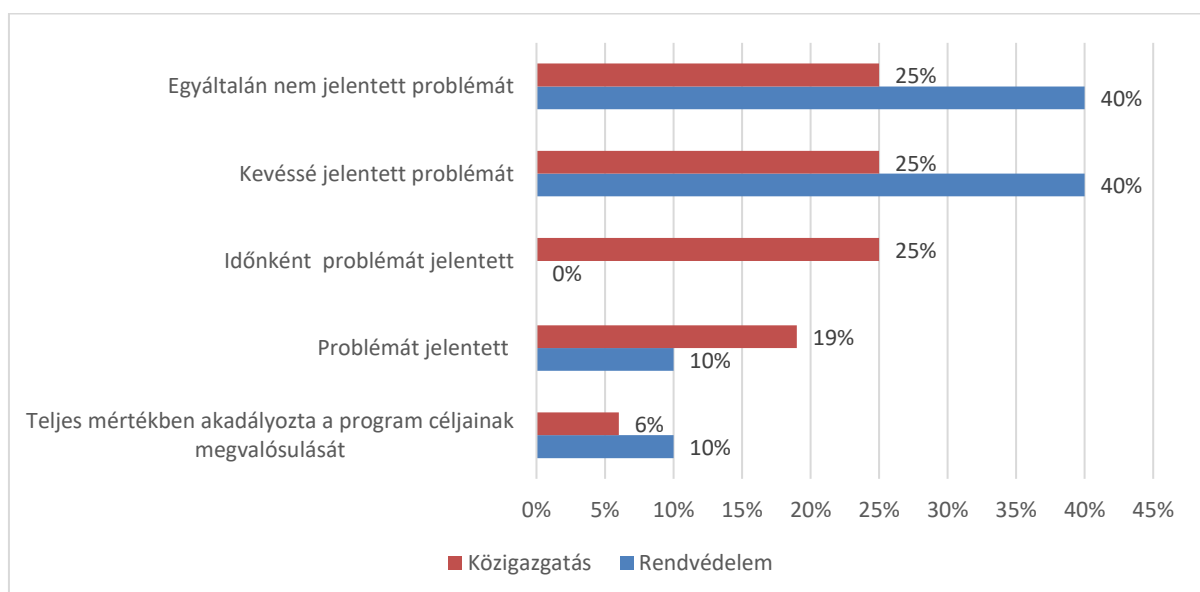
A következőkben témakörönként ismertetjük a felmérés legfontosabb eredményeit.

1. A mentori program lebonyolításával kapcsolatos információk

A mentori program lebonyolítására a rendvédelmi kérdőívben négy, míg a közigazgatási kérdőívben két kérdés vonatkozott. A kapott eredmények azt mutatják, hogy a rendvédelmi résztvevők döntő többsége (96,3%-a) a mentorálás ideje alatt a kijelölt szolgálati helyén dolgozott, és csupán egyetlen fő (3,7%) teljesített máshol szolgálatot. Ez a személy több, mint hat hétig volt távol a szervezettől, ám saját értékelése szerint ez egyáltalán nem okozott fennakadást a pilot program lebonyolításában. A rendvédelmi résztvevők további 48,1%-a jelezte, hogy szabadságon vagy betegszabadságon volt a mentorálási folyamat során. A legtöbben (57,1%) 1-3 hétig voltak szabadságon, és 85,7%-uk szerint a távollét egyáltalán nem jelentett problémát.

Mind a rendvédelemben, mind a közigazgatásban a mentorok írásbeli visszajelzései alapján a mentorálást nehezítette, ha a mentor és a mentorált különböző szakterületen dolgozott. Ezt a feltevést inkább a közigazgatási mentoráltak válasza erősítették meg, mint a rendvédelmi területen dolgozóké. A rendvédelmi mentoráltak 63%-a nyilatkozott úgy, hogy mentora eltérő szakterületen teljesített szolgálatot, ám a többség szerint ez kevéssé (40%) vagy egyáltalán nem (40%) jelentett gondot. A közigazgatásban a mentoráltak közel fele (48%) jelezte, hogy szakterülete különbözik mentoráétól. Ez 25%-uk szerint egyáltalán nem és további 25%-uk szerint csak kevéssé okozott fennakadást. Ugyanakkor a közigazgatási résztvevők 6%-a szerint a szakterület különbözősége teljesen lehetetlenné tette a program céljainak megvalósulását, és további 19%-uk szerint nagyban akadályozta azt. A kérdésről alkotott vélemények százalékos megoszlását az alábbi diagram ábrázolja:

6. sz. diagram – A mentor és a mentorált eltérő szakterületen való munkavégzésének hatása a mentori folyamatra



2. A mentori pilot programmal és az alkalmazott módszerekkel való elégedettség

A kérdőív második nagy részében a mentori programmal kapcsolatos elégedettséget vizsgáltuk. Ebben a témakörben összesen tizenhét faktort kellett a résztvevőknek értékelniük.

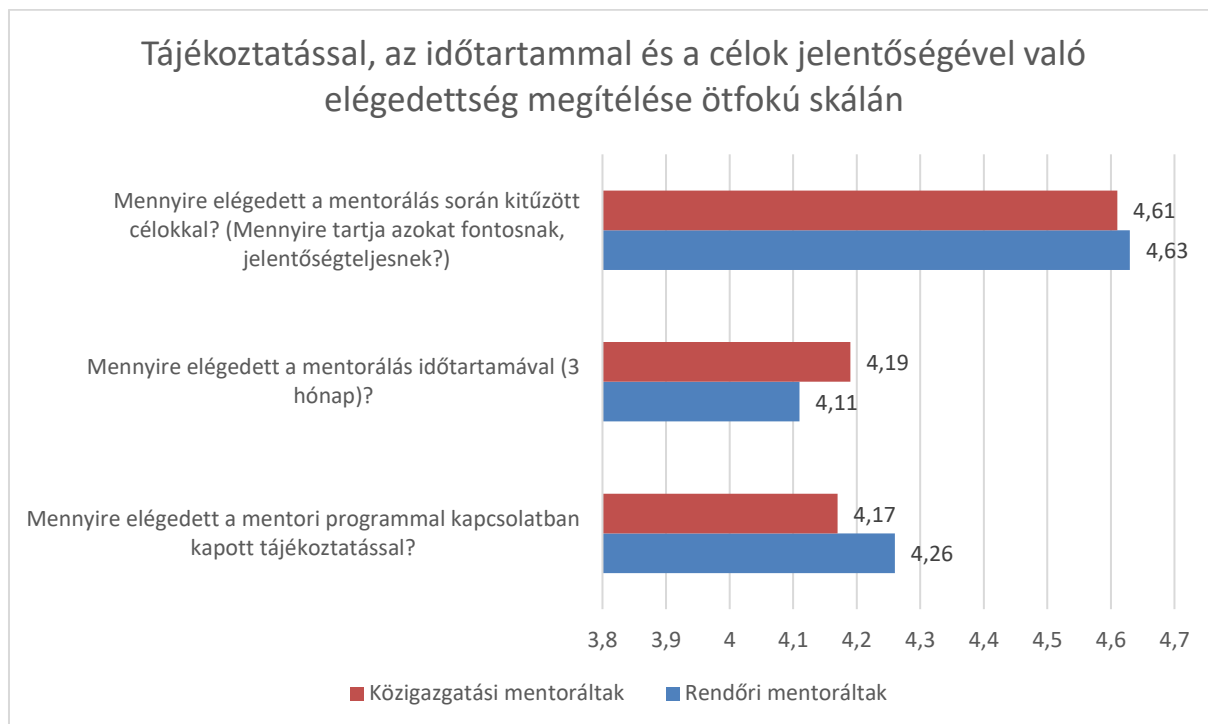
Az első kérdés a programmal kapcsolatos **tájékoztatásra** vonatkozott. A rendvédelmi válaszadók több, mint fele (51,9%) teljes mértékben, és további 33,3% meglehetősen elégedett volt az információszolgáltatással. A kérdést nagyon hasonlóan ítélték meg a közigazgatásban dolgozó mentoráltak is, hiszen ott a válaszadók 50%-a teljes mértékben és 33%-a meglehetősen elégedett volt a kommunikációval. Ugyanakkor a közigazgatásban résztvevők 7%-a egyáltalán nem volt megelégedve az információszolgáltatással, amíg a rendvédelemben ez a szám csak 3,7% volt. Az összes válasz alapján azt mondhatjuk, hogy a rendvédelmi résztvevők az öt-fokozatú Likert-skálán átlagosan 4,26-ra értékelték a tájékoztatást, míg a közigazgatási válaszadók 4,17-re.

A következő két item a **mentorálás hosszára** vonatkozott. A rendvédelmi résztvevők 44,4%-a volt teljes mértékben elégedett a mentorálás három hónapos időtartamával. Ugyanez az arány a közigazgatásban 48% volt. A pilot időtartamával elégedetlenek véleménye szerint a mentorálás hosszának leginkább 5-6 hónapnak kellene lennie.

A következő kérdéssel a mentori folyamat során kitűzött **célok relevanciájáról** szeretnénk volna képet kapni. A mentorálási folyamat célkitűzéseit a rendvédelmi résztvevők többsége (70,4%-a) teljes mértékben jelentőségteljesnek tartotta, és egyetlen olyan válaszadó sem volt, aki szerint kevésbé vagy egyáltalán nem voltak fontosak a megjelölt célok. A közigazgatási mentoráltakat jobban megosztotta ez a kérdés. Náluk a válaszadók 74%-a teljes mértékben elégedett volt a célokkal, ám 3% szerint azok abszolút irrelevánsak voltak.

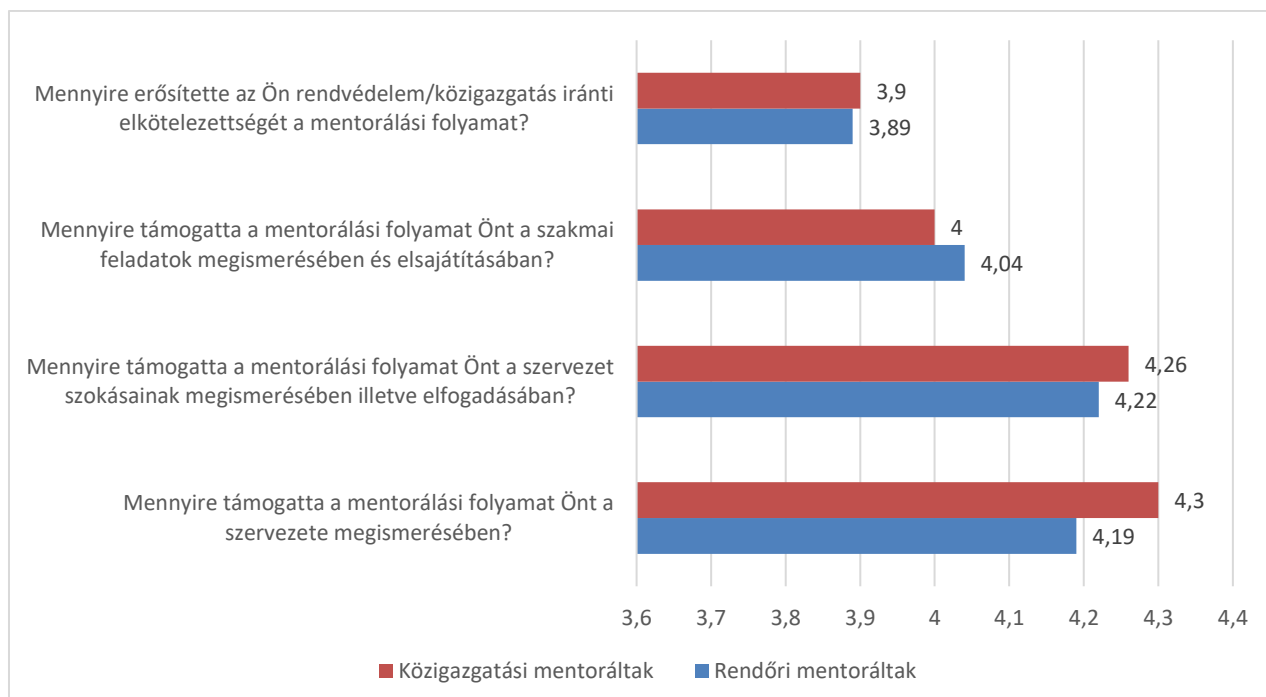
A tájékoztatással, a mentorálás időtartamával valamint a kitűzött célokkal való elégedettség átlagos értékelését a 7. számú diagram összesíti.

7. sz. diagram – A tájékoztatással, az időtartalommal és a célok jelentőségével való elégedettség megítélése ötfokú skálán



A célok mellett a résztvevőknek azt is pontozniuk kellett, hogy a program mennyiben járul hozzá szakmai fejlődésükhöz, a szervezet megismeréséhez, a szervezeti szokások elsajátításához és a rendvédelem/közigazgatás iránti elkötelezettség erősödéséhez. A válaszok átlagait az alábbi diagram szemlélteti:

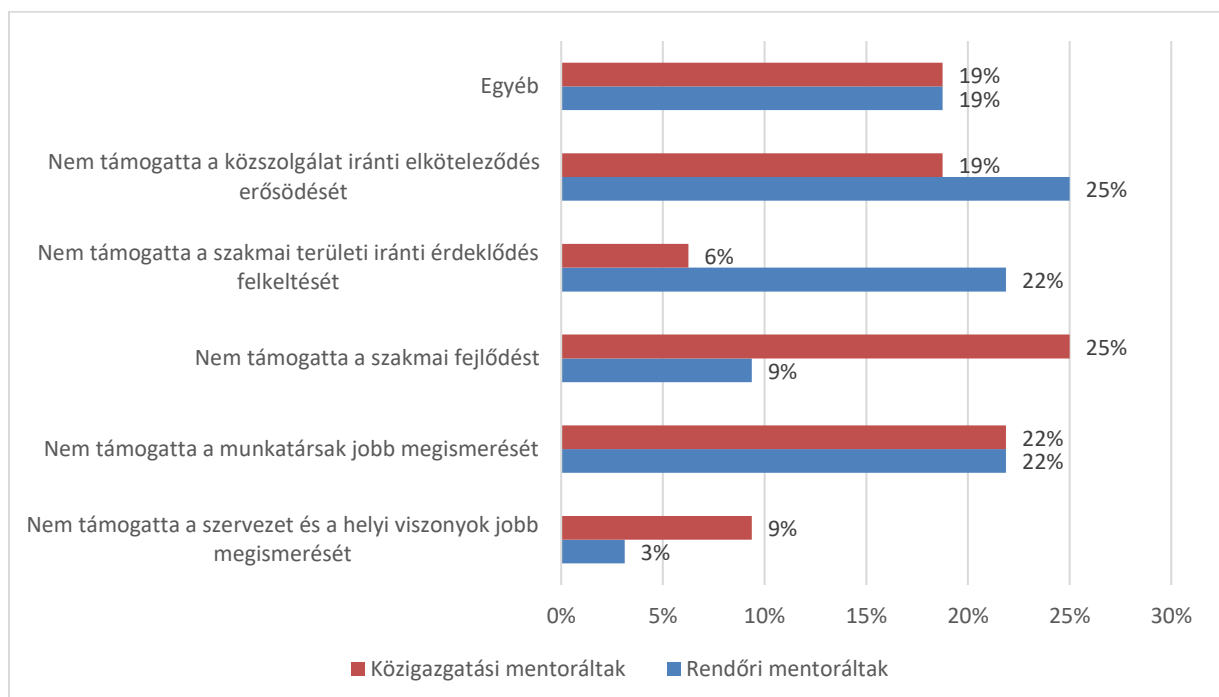
8. sz. diagram – A mentorálás támogató jellegével való elégedettség értékelése ötfokú skálán



Az ábra alapján megállapítható, hogy a mentoráltak szerint a program leginkább a közvetlen szervezet megismerésében (rendvédelem: 4,19; közigazgatás:4,3) és a szervezeti szokások elsajátításában (rendvédelem: 4,22; közigazgatás: 4,26) támogatta őket. A szakmai fejlesztés (rendvédelem: 4,04; közigazgatás: 4) valamint a szervezet iránti elkötelezettség erősítése (rendvédelem: 3,89; közigazgatás: 3,9) kevésbé valósult meg. Az adatok alapján elmondhatjuk, hogy a két területen nagyjából hasonló volt a program által elért célok megítélése. Kérdésként merülhet fel, hogy a szakmai fejlődés támogatását valamint a rendvédelem/közszolgálat iránti elkötelezettség erősítését miért értékelték alacsonyabbra a résztvevők, mint a másik két faktort. A szakmai fejlődés esetében a választ nagy valószínűséggel a mentor-mentorált párok kialakításában kell keresnünk. Ahogy azt a korábban bemutatott adatokból láthattuk mind a rendvédelemben, mind a közigazgatásban a résztvevők jelentős része más szakterületen dolgozó mentort kapott, így nagy valószínűséggel az ő esetükben kevésbé tudott ez a szempont érvényesülni. A másik faktor – vagyis az elkötelezettség erősítése – esetében csak találgathatjuk a viszonylagos alul értékelés okait. Feltevésem szerint egyrészt a mentori program három hónapos időtartama nem volt elég a hosszútávú elkötelezettség megalapozásához, másrészt az elkötelezettség összetett érték, amelynek kialakulását számos olyan hatás is befolyásolja (pl.: általános munkahelyi környezet, a vezetési stílus, a kollégákkal való viszony, az anyagi elismerés, a munkabiztonság stb.), amelyre a mentori programnak kevésbé vagy egyáltalán nincs ráhatása.

A mentori program céljainak értékelését követően a résztvevők pontozták a program hiányosságait és előnyeit is. A hiányosságokról alkotott összesített értékelést a következő diagram mutatja be:

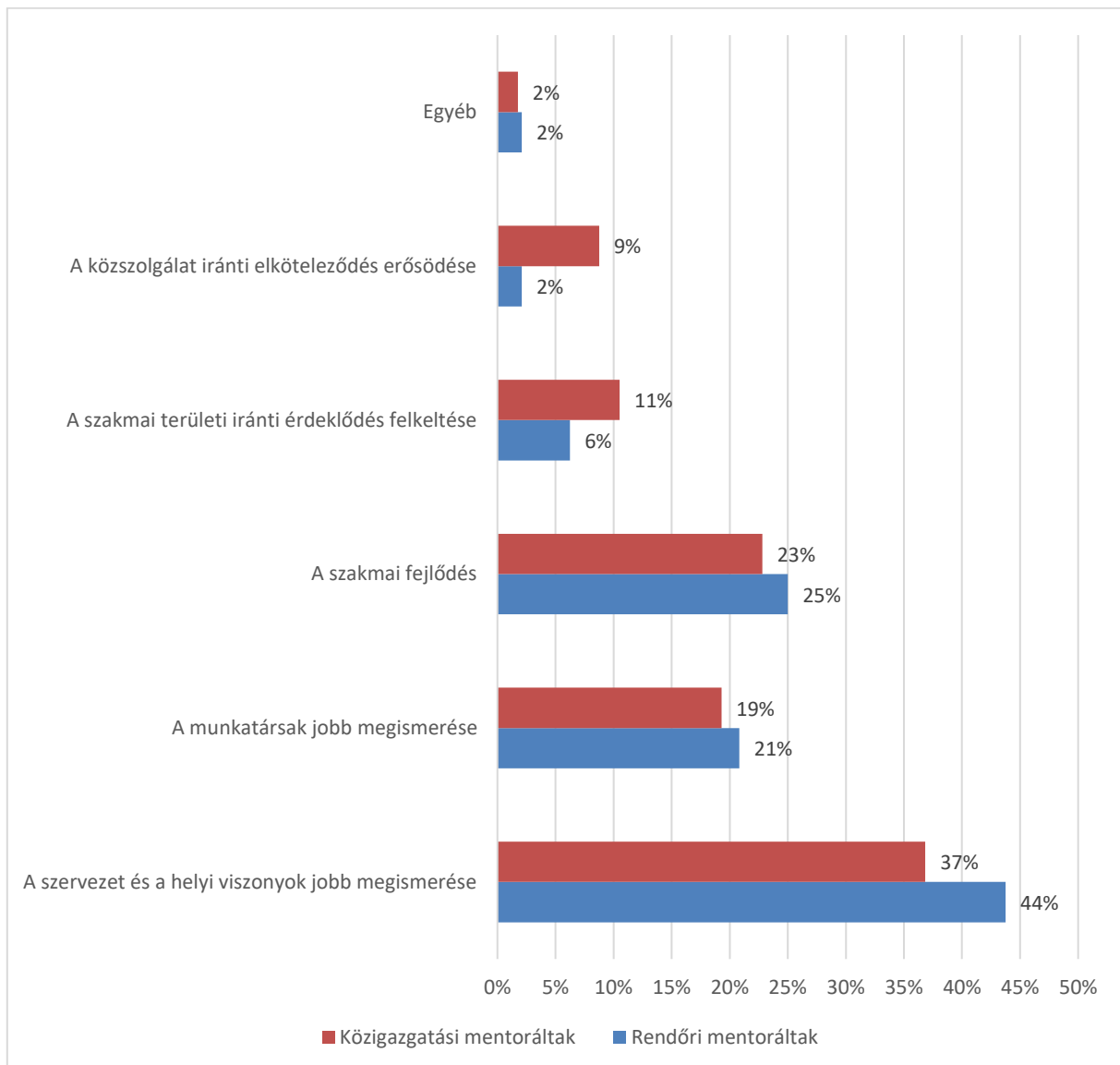
9. sz. diagram – A mentori pilot program hiányosságainak értékelése ötfokozatú skálán



A kapott adatok azt mutatják, hogy a hiányosságok megítélésében van eltérés a rendvédelem és a közigazgatás között. A közigazgatási résztvevők többsége (25%) szerint a pilot legnagyobb hátránya az volt, hogy nem támogatta eléggé a szakmai fejlődését, amíg ezt a fakort a rendvédelemben dolgozó résztvevők közül viszonylag kevesen (9%) emelték ki. Figyelembe véve, hogy a rendvédelemben több olyan mentor - mentorált pár volt (63%), akik eltérő szakterületen dolgoztak, úgy tűnik, hogy a szakmai fejlesztés, mint általános mentorálási cél, nem volt olyan fontos a rendvédelemben belépőknek, mint a közigazgatási pályakezdőknek. A kérdésre adott válaszok alapján a rendvédelmi mentoráltak inkább a szakmai terület iránti érdeklődés felkeltését (22%) valamint a rendvédelem iránti elkötelezettség erősítését várták (25%) volna a programtól.

A mentori program előnyeinek megítélésében nagyobb összhang volt a rendvédelmi és a közigazgatási válaszadók között. Ez látható az alábbi diagramon:

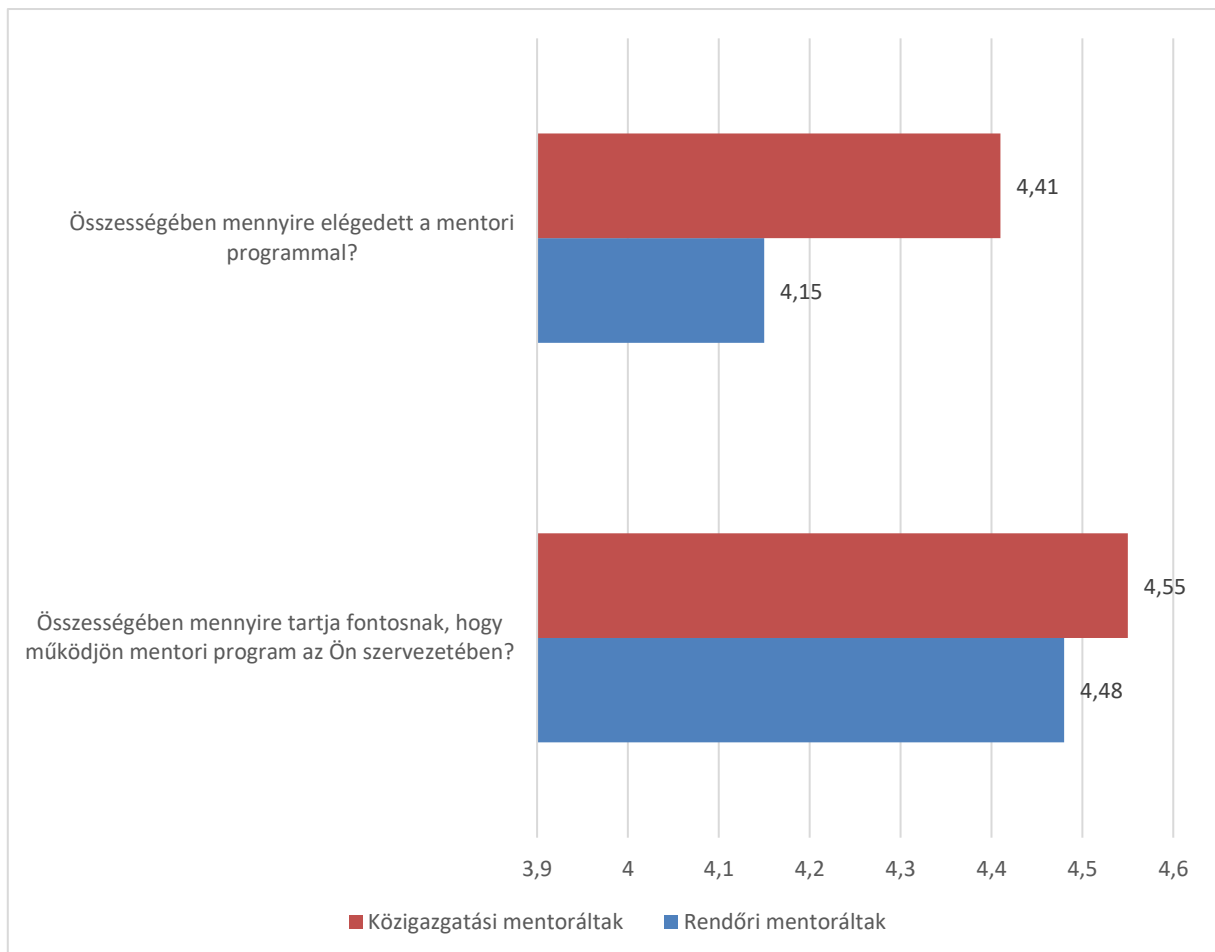
10. sz. diagram – A mentori pilot program előnyeinek értékelése ötfokozatú skálán



A válaszok alapján mind a rendvédelmi, mind a közigazgatási pályakezdők a szervezeti viszonyok jobb megismerését tartották a pilot program legnagyobb előnyének. A szakmai fejlődés támogatását a második helyre, míg a munkatársak jobb megismerését a harmadik helyre sorolták. Az eredmények szerint a program a közszolgálat iránti elköteleződés erősítését és a szakmai érdeklődés felkeltését tudná a legkevésbé szolgálni.

A 2. témakör záró kérdései a program egészének megítélésére vonatkoztak. Ennek megfelelően a résztvevők ötfokozatú Likert-skálán értékelték a program fontosságát és a teljes folyamattal való elégedettségüket. A válaszok átlagait az alábbi diagram foglalja össze.

11. sz. diagram – A program fontosságának, és a folyamattal való elégedettség értékelése ötfokozatú skálán



A diagramon látható, hogy a rendvédelemben dolgozó résztvevők átlagosan 4,48-ra, a közigazgatásban tevékenykedő mentoráltak pedig 4,55-re értékelték a program jelentőségét, vagyis az általános fontosság megítélésében nem volt érdemi különbség a két terület között. Ugyanakkor a pilot megvalósulásának folyamatával a közigazgatási mentoráltak egyértelműen elégedettebbek voltak (átlagosan: 4,41), mint a rendvédelmiek (átlagosan: 4,15).

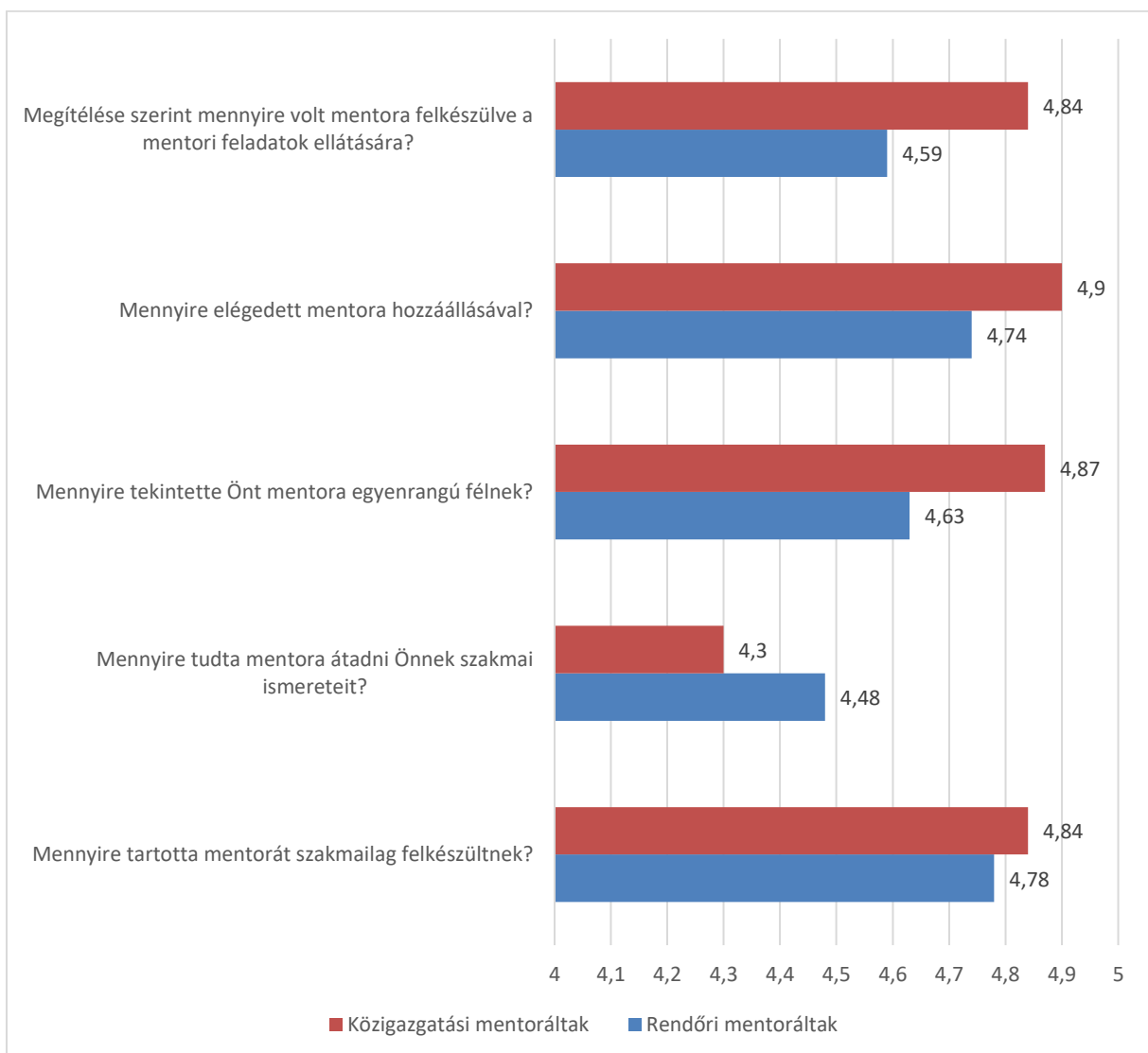
3. A mentorral való elégedettség

A kérdőív utolsó szakaszában a mentor személyével való elégedettségre kérdeztünk rá. A résztvevők ötfokozatú Likert-skálán értékelték a mentor:

- szakmai felkészültségét;
- tudásátadásának minőségét;
- egyenrangú bánásmódra való törekvését;
- a folyamathoz való hozzáállását;
- és a mentori feladatok ellátására való felkészültségét.

Az eredményeket a következő ábra foglalja össze.

12. sz. diagram – A mentorral való elégedettség értékelése ötfokú skálán

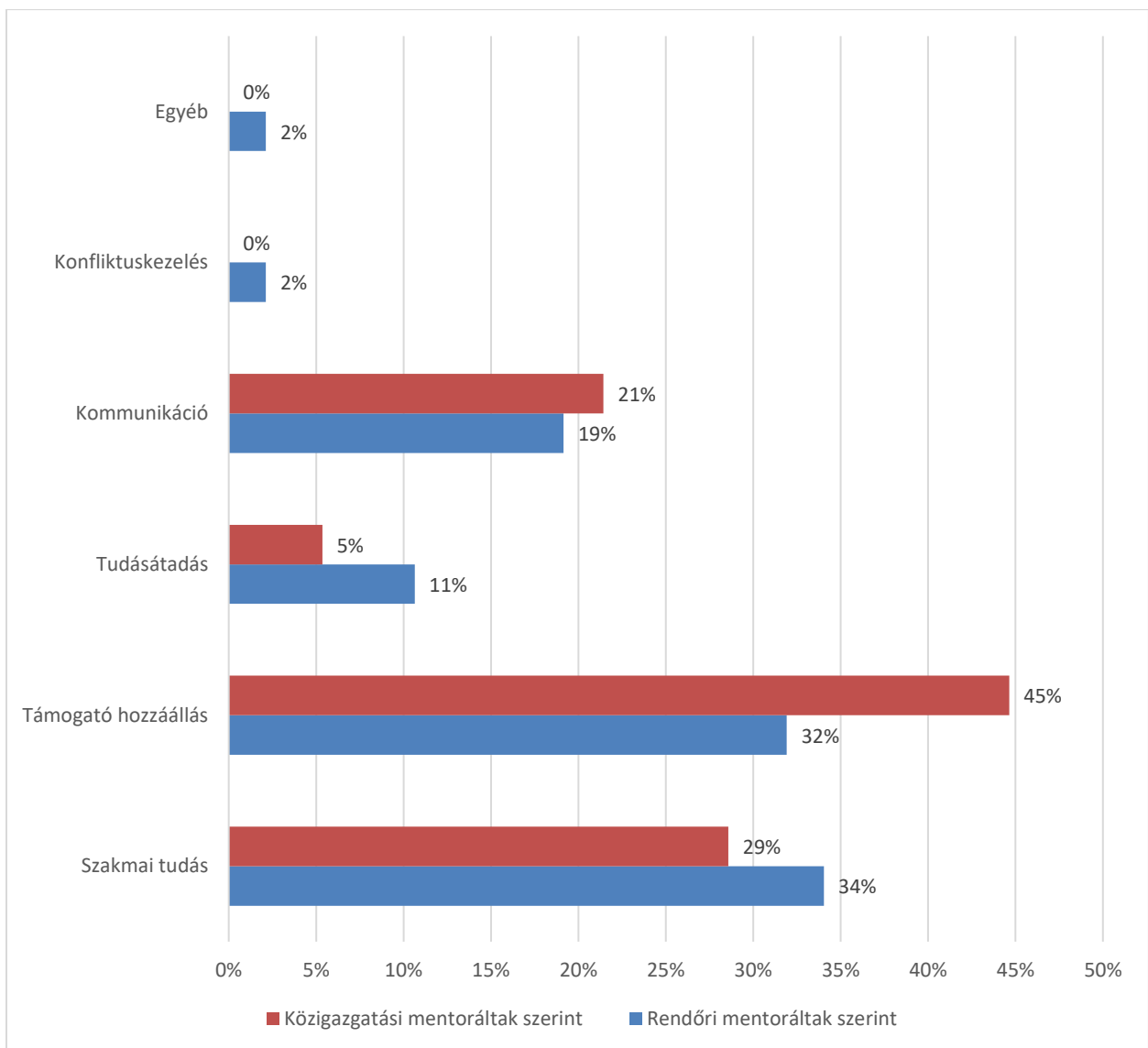


A válaszok azt mutatják, hogy – szakmai ismeretek átadásán kívül – az összes faktorban a közigazgatási mentoráltak értékelték magasabbra mentoraik felkészültségét, vagyis bennük egyértelműen pozitívabb összkép alakult ki a mentorokról. Különösen a mentorok támogató hozzáállását (4,9) emelték ki.

A rendvédelmi mentoráltak leginkább (4,78-as átlag) a mentorok szakmai felkészültségével voltak megelégedve. Mindkét terület mentoráltjai a szakmai ismeretátadást értékelték a legalacsonyabbra (rendvédelem: 4,48; közigazgatás: 4,3), vagyis ez az a terület, amelynek fejlesztésére nagyobb hangsúlyt kell fektetni a mentorok képzése során.

A mentorokkal való általános elégedettség megítélése után a résztvevőknek a mentorok erősségeit és fejlesztendő területeit kellett értékelniük. Az erősségek megítélését a következő diagram foglalja össze:

13. sz. diagram – A mentorok erősségeinek értékelése

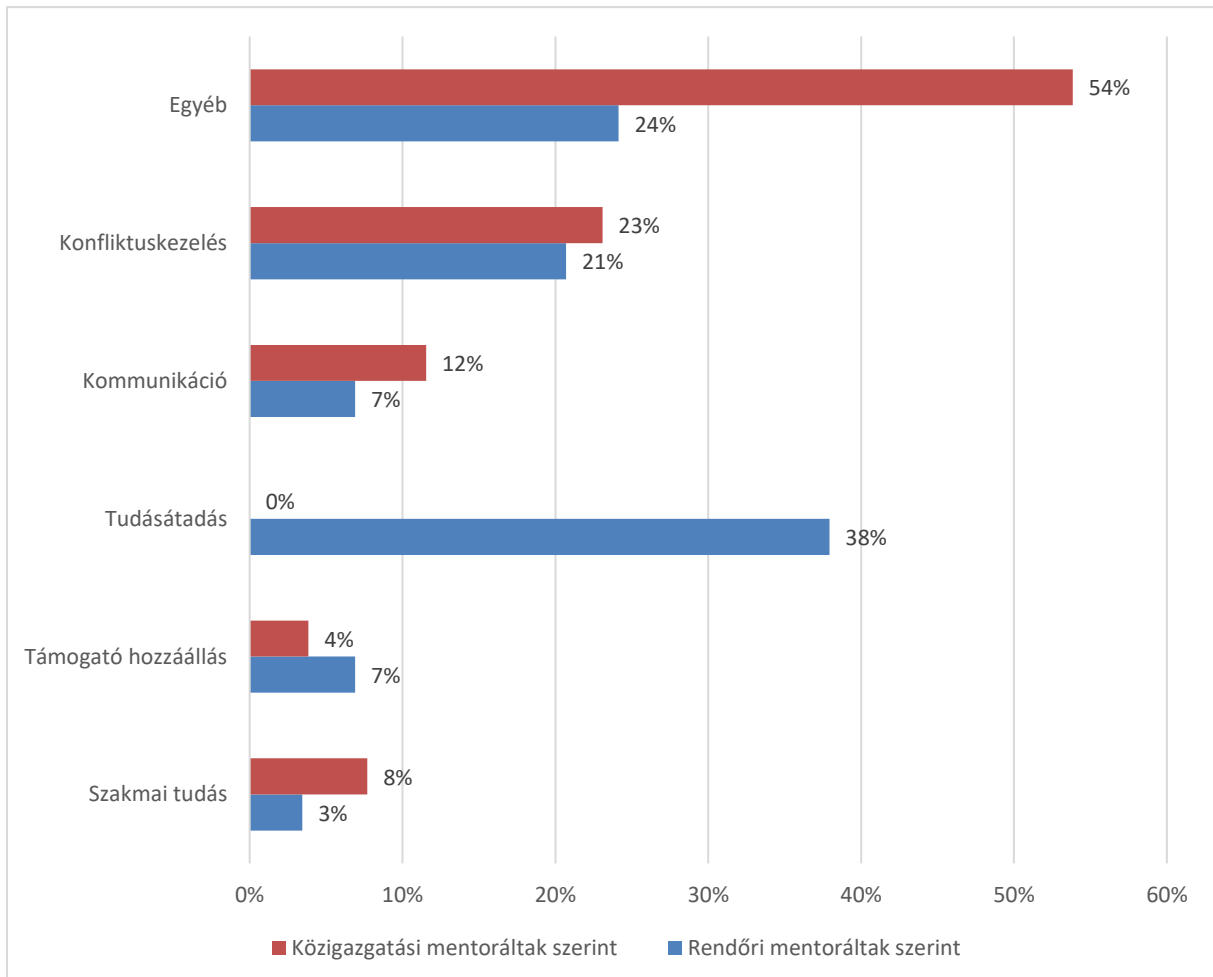


Az előző kérdésre adott válaszokkal összhangban a közigazgatási területen a legtöbb kitöltő (45%) a támogató hozzáállást tartotta a mentorok legnagyobb erősségének, míg a legkevesebben a tudásátadás képességét (5%) illetve a konfliktuskezelési képességet (0%) emelték ki. A rendvédelmi mentoráltak szerint a szakmai felkészültség (34%) és a támogató hozzáállás (32%) volt a leginkább a mentorok

erőssége, és közülük is a legkevesebben a tudásátadás képességét (11%) valamint a konfliktuskezelést (2%) jelölték meg a mentorok erősségeként.

A mentorok fejlesztendő területeinek értékelése csak részint állt összhangban az erősségek megítélésével. Ez látható az alábbi diagramon:

14. sz. diagram – A mentorok fejlesztendő területeinek értékelése



A szakmai tudásátadást ugyanis a közigazgatási mentoráltak közül senki sem jelölte meg fejlesztendő területként. A többi faktor megítélése viszont egybecseng az erősségek értékelésével, tehát a legtöbben a konfliktuskezelési képességet jelölték meg a mentorok fejlesztendő területeként. Ki kell emelni továbbá az „egyéb” választás magas arányát. A szöveges visszajelzésekből kiderült, hogy a legtöbb résztvevő azért választotta ezt a lehetőséget, mert semmilyen fejlesztési területet nem akart megjelölni, vagyis teljes egészében elégedett volt mentora felkészültségével.

Az elégedettségmérés alapján megfogalmazható következtetések

Az elégedettségmérés fent bemutatott eredményei alapján egyértelműen kijelenthető, hogy a résztvevő mentoráltak fontosnak tartják a mentori program működtetését, és úgy látják, hogy a projektben kidolgozott módszertan alapján megvalósult folyamat támogatta mind szervezeti integrációjukat, mind szakmai fejlődésüket. Ennek megfelelően a program módszertani szinten nem igényel jelentős változtatást. Ezt erősíti meg a mentorok személyével, felkészültségével illetve hozzáállásával való általános elégedettség, amely azt mutatja, hogy jól sikerült a mentorok kiválasztása és képzése is.

Ugyanakkor bizonyos részterületeken szükség van a folyamat finomítására. A legfontosabb beavatkozási pontok az alábbiak:

- A szakmai tudásátadás támogatása érdekében biztosítani kell, hogy a mentor és a mentorált azonos szakterületről érkezzen.
- A kitűzött célok eredményesebb teljesítése érdekében szükséges a mentori folyamat időtartamának meghosszabbítása. A javasolt időkeret: 5-6 hónap.
- Szükséges, hogy a mentorok hatékonyabbá váljanak a rendvédelem valamint a közszolgálat iránti elkötelezettség erősítésében, hiszen ez lehet az egyik kulcsa a mentoráltak hosszú távú megtartásának. Ennek elérése érdekében a mentoroknak további felkészítésre lenne szüksége, amelynek során megismerkednek a belső motiváció jelentőségével, és a motiváció erősítésének eszköztárával.
- A mentori program sikere nemcsak a mentoron és a mentorálton múlik. Az elégedettségmérés eredményei is azt bizonyítják, hogy fontos a széleskörű tájékoztatás, valamint a program céljainak elfogadtatása a vezetőkkel, illetve a többi kollégával. Ezért a jövőben aktívabban kell bevonni a folyamat előkészítésébe a szervezeti vezetőket, a mentorált közvetlen munkatársait, és a program koordinálásában résztvevő HR szakembereket.
- Az eredményekből kitűnik, hogy a mentorok tudásátadásával és konfliktuskezelő képességével nem voltak maradéktalanul elégedettek a résztvevők. Ez megerősíti azt a mentori módszertanban foglalt elképzelést, amely szerint a mentoroknak éves szinten szükségük van utánkövető tréningre, képzésekre.

Mellékletek - Kérdőívek

Elégedettségi kérdőív - Rendvédelem

Tisztelt Kitöltő!

Ön mentoráltként részt vett a KÖFOP 2.1.5. projekt keretében létrehozott mentori program rendvédelmi szervek számára megszervezett pilotjában. Aktív közreműködését ezúton is köszönjük, és reméljük a mentori folyamat hozzájárult az Ön szakmai fejlődéséhez, és ahhoz, hogy megtalálja helyét a szervezetben!

A projekt következő szakaszában a mentori folyamat kiterjesztésén fogunk dolgozni. Célunk az, hogy egy olyan programot vezessünk be, amely hatékonyan segíti a közszolgálatban – a rendvédelemben és a közigazgatásban egyaránt – elhelyezkedő pályakezdők szakmai tapasztalatszerzését, erősíti elkötelezettségüket, és hosszú távon hozzájárul az új munkaerő megtartásához. A program tökéletesítése érdekében kulcsfontosságú számunkra, hogy minél több hiteles információt szerezzünk a pilot program résztvevőitől. Ezért arra kérjük Önt, hogy az alábbi elégedettségi kérdőív kitöltésével segítse munkánkat!

Az anonim kérdőív kitöltése 10 – 12 percet vesz igénybe. Kérjük, hogy legjobb meggyőződése szerint válaszoljon a kérdésekre! Támogató közreműködését előre is köszönjük!

Adatok

Az Ön neve (Válassza ki a megfelelő választ!)	
Férfi	
Nő	
Az Ön életkora (Válassza ki a megfelelő választ!)	
18 évnél fiatalabb	
19-22 év	
22-25 év	
26-30 év	
30 évnél idősebb	
Az Ön legmagasabb polgári iskolai végzettsége (Válassza ki a megfelelő választ!)	
Tudományos fokozat (PhD.)	
Felsőfokú egyetemi (Ma, Msc, osztatlan egyetemi képzés)	
Felsőfokú főiskolai (Ba, Bsc, osztatlan főiskolai képzés)	
Középfokú (érettségi)	
Az Ön legmagasabb rendvédelmi iskolai végzettsége (Válassza ki a megfelelő választ!)	
Felsőfokú (NKE)	
Középfokú (rendészeti szakköznevelőiskola)	

Melyik rendvédelmi szervnél dolgozik? (Válassza ki a megfelelő választ!)	
Büntetés-végrehajtási Szervezet	
Katasztrófavédelmi Szervezet	
Budapesti Rendőr-főkapitányság	
Készenléti Rendőrség	
Megyei Rendőr-főkapitányság (Békés, Csongrád, Győr-Moson-Sopron, Hajdú-Bihar, Pest, Somogy, Veszprém)	
Nemzeti Adó- és Vámhivatalnál	

A mentori pilot program lebonyolításával kapcsolatos információk

A mentorálás időtartama (2018.08-15-11.15./2018.09.01-12.01) alatt végig a kijelölt szolgálati helyén teljesített-e szolgálatot?	Igen	
	Nem	
Ha nem, akkor milyen okból teljesített szolgálatot máshol?	Képzésen vettem részt	
	Ideiglenesen máshol teljesítettem szolgálatot	
	Egyéb okból, mégpedig:	
Ha nem, akkor mennyi ideig volt távol?	Kevesebb, mint 1 hét	
	1-3 hét	
	4-6 hét	
	Több, mint 6 hét	
Ha nem, akkor ez mennyire jelentett problémát a mentorálás során?	Teljes mértékben akadályozta a mentorálást	
	Problémát jelentett	
	Időnként problémát jelentett	
	Kevésbé jelentett problémát	
	Egyáltalán nem jelentett problémát	
A mentorálás időtartama alatt volt-e betegszabadságon és/vagy szabadságon?	Igen	
	Nem	
Ha igen, akkor összesen mennyi ideig volt távol?	Kevesebb, mint 1 hét	
	1-3 hét	
	4-6 hét	
	több, mint 6 hét	
Ha igen, akkor ez mennyire jelentett problémát a mentorálás során?	Teljes mértékben akadályozta a mentorálást	
	Problémát jelentett	
	Időnként problémát jelentett	
	Kevésbé jelentett problémát	
	Egyáltalán nem jelentett problémát	

Mentorával azonos szakterületen dolgozik?	Igen	
	Nem	
Ha nem, akkor ez mennyire jelentett problémát a mentorálás során?	Teljes mértékben akadályozta a mentorálást	
	Problémát jelentett	
	Időnként problémát jelentett	
	Kevéssé jelentett problémát	
	Egyáltalán nem jelentett problémát	

A mentori pilot programmal és az alkalmazott módszerekkel való elégedettség

Mennyire elégedett a mentori programmal kapcsolatban kapott tájékoztatással?	Teljes mértékben	
	Meglehetősen	
	Átlagosan	
	Kevéssé	
	Egyáltalán nem	
Mennyire elégedett a mentorálás időtartamával (3 hónap)?	Teljes mértékben	
	Meglehetősen	
	Átlagosan	
	Kevéssé	
	Egyáltalán nem	
Ha nem elégedett, megítélése szerint milyen hosszúnak kellene lennie a mentorálásnak?	1-2 hónap	
	3-4 hónap	
	5-6 hónap	
	6 hónapnál hosszabb	
Mennyire elégedett a mentorálás során kitűzött célokkal? (Mennyire tartja azokat fontosnak, jelentőségteljesnek?)	Teljes mértékben	
	Meglehetősen	
	Átlagosan	
	Kevéssé	
	Egyáltalán nem	
Mennyire támogatta a mentorálási folyamat Önt a szervezete megismerésében?	Teljes mértékben	
	Meglehetősen	
	Átlagosan	
	Kevéssé	
	Egyáltalán nem	
Mennyire támogatta a mentorálási folyamat Önt a szervezet szokásainak megismerésében illetve elfogadásában?	Teljes mértékben	
	Meglehetősen	
	Átlagosan	
	Kevéssé	
	Egyáltalán nem	
Mennyire támogatta a mentorálási folyamat Önt a szakmai feladatok megismerésében és elsajátításában?	Teljes mértékben	
	Meglehetősen	
	Átlagosan	
	Kevéssé	
	Egyáltalán nem	

Mennyire erősítette az Ön rendvédelem iránti elkötelezettségét a mentorálási folyamat?	Teljes mértékben	
	Meglehetősen	
	Átlagosan	
	Kevéssé	
	Egyáltalán nem	
Felmerültek-e az alábbi problémák a mentorálás során, ha igen, milyen mértékben?		
A) Hiányos tájékoztatás (pl. kevés információ állt rendelkezésre a programról) <i>/csak abban az esetben töltsse ki, ha probléma jelentkezett/</i>	Időnként problémát jelentett	
	Problémát jelentett	
	Teljes mértékben akadályozta a mentorálást	
B) Túlzott adminisztráció <i>/csak abban az esetben töltsse ki, ha probléma jelentkezett/</i>	Időnként problémát jelentett	
	Problémát jelentett	
	Teljes mértékben akadályozta a mentorálást	
C) Kollégák nem támogató hozzáállása <i>/csak abban az esetben töltsse ki, ha probléma jelentkezett/</i>	Időnként problémát jelentett	
	Problémát jelentett	
	Teljes mértékben akadályozta a mentorálást	
D) A vezetői támogatás hiánya <i>/csak abban az esetben töltsse ki, ha probléma jelentkezett/</i>	Időnként problémát jelentett	
	Problémát jelentett	
	Teljes mértékben akadályozta a mentorálást	
Összességében mennyire tartja fontosnak, hogy működjön mentori program az Ön szervezetében?	Teljes mértékben	
	Meglehetősen	
	Átlagosan	
	Kevéssé	
	Egyáltalán nem	
Összességében mennyire elégedett a mentori programmal?	Teljes mértékben	
	Meglehetősen	
	Átlagosan	
	Kevéssé	
	Egyáltalán nem	
Mit tartott a mentori programban való részvétel legnagyobb hasznának? Kérjük, hogy maximum két választ jelöljön!	A szervezet és a helyi viszonyok jobb megismerését	
	A munkatársak jobb megismerését	
	A szakmai fejlődést	
	A szakmai területi iránti érdeklődés felkeltését	
	A közszolgálat iránti elköteleződés erősödését	
	Egyéb:	

Mit tartott a mentori program legnagyobb hiányosságának? Kérjük, hogy maximum két választ jelöljön!	Nem támogatta a szervezet és a helyi viszonyok jobb megismerését	
	Nem támogatta a munkatársak jobb megismerését	
	Nem támogatta a szakmai fejlődést	
	Nem támogatta a szakmai területi iránti érdeklődés felkeltését	
	Nem támogatta a közszolgálat iránti elköteleződés erősödését	
	Egyéb:	

A mentorral való elégedettség

Mennyire tartotta mentorát szakmailag felkészültnek?	Teljes mértékben	
	Meglehetősen	
	Átlagosan	
	Kevésbé	
	Egyáltalán nem	
Mennyire tudta mentora átadni Önnek szakmai ismereteit?	Teljes mértékben	
	Meglehetősen	
	Átlagosan	
	Kevésbé	
	Egyáltalán nem	
Mennyire tekintette Önt mentora egyenrangú félnek?	Teljes mértékben	
	Meglehetősen	
	Átlagosan	
	Kevésbé	
	Egyáltalán nem	
Mennyire elégedett mentora hozzáállásával?	Teljes mértékben	
	Meglehetősen	
	Átlagosan	
	Kevésbé	
	Egyáltalán nem	
Megítélése szerint mennyire volt mentora felkészülve a mentori feladatok ellátására?	Teljes mértékben	
	Meglehetősen	
	Átlagosan	
	Kevésbé	
	Egyáltalán nem	

Megítélése szerint mentorának milyen területeken kellene fejlődnie? Kérjük, hogy maximum két választ jelöljön!	Szakmai tudás	
	Támogató hozzáállás	
	Tudásátadás	
	Kommunikáció	
	Konfliktuskezelés	
	Egyéb, mégpedig:	
Megítélése szerint mi volt mentora legnagyobb erőssége? Kérjük, hogy maximum két választ jelöljön!	Szakmai tudás	
	Támogató hozzáállás	
	Tudásátadás	
	Kommunikáció	
	Konfliktuskezelés	
	Egyéb, mégpedig:	

Köszönjük, hogy válaszaival segíti munkánkat!

Elégedettségi kérdőív - Civil közigazgatás

Tisztelt Kitöltő!

Ön mentoráltként részt vett a KÖFOP-2.1.5-VEKOP-16-2016-00001 azonosító számú „A versenyképes közszolgálat személyzeti utánpótlásának stratégiai támogatása” elnevezésű projekt keretében létrehozott a pályakezdők beillesztését elősegítő közigazgatási szervek számára megszervezett pilotjában. Aktív közreműködését ezúton is köszönjük, és reméljük a mentori program hozzájárult az Ön szakmai fejlődéséhez, és ahhoz, hogy megtalálja helyét a szervezetben!

A projekt következő szakaszában a mentori folyamat kiterjesztésén fogunk dolgozni. Célunk egy olyan program kialakítása, amely hatékonyan segíti a közszolgálatban – a rendvédelemben és a közigazgatásban egyaránt – elhelyezkedő pályakezdők szakmai tapasztalatszerzését, erősíti elkötelezettségüket, és hosszú távon hozzájárul az új munkaerő megtartásához. Ezért kulcsfontosságú számunkra, hogy minél több hiteles információt szerezzünk a pilot program résztvevőitől. Arra kérjük Önt, hogy az alábbi elégedettségi kérdőív kitöltésével segítse munkánkat!

Az anonim kérdőív kitöltése 10 – 15 percet vesz igénybe. Kérjük, hogy legjobb meggyőződése szerint válaszoljon a kérdésekre! Támogató közreműködését előre is köszönjük!

Adatok

Az Ön neve (Válassza ki a megfelelő választ!)		
Férfi		
Nő		
Az Ön életkora (Válassza ki a megfelelő választ!)		
18 évnél fiatalabb		
19-22 év		
22-25 év		
26-30 év		
30 évnél idősebb		
Az Ön legmagasabb iskolai végzettsége (Válassza ki a megfelelő választ!)		
Tudományos fokozat (PhD.)		
Felsőfokú egyetemi (Ma, Msc, osztatlan egyetemi képzés)		
Felsőfokú főiskolai (Ba, Bsc, osztatlan főiskolai képzés)		
Középfokú (érettségi)		
Milyen szervezetnél dolgozik? (Válassza ki a megfelelő választ!)		
Központi kormányzati igazgatási szerv:	Minisztérium	
	Kormányzati főhivatal, Központi hivatal (Szerencsejáték Zrt., KSH, NAV, SZGYF, HNPI)	
Területi kormányzati igazgatási szervek:	Fővárosi kormányhivatal, Megyei Kormányhivatal	

Mentorával azonos szakterületen dolgozik?	Igen	
	Nem	
Ha nem, akkor ez mennyire jelentett problémát a mentorálás során?	Teljes mértékben akadályozta a mentorálást	
	Problémát jelentett	
	Időnként problémát jelentett	
	Kevéssé jelentett problémát	
	Egyáltalán nem jelentett problémát	

A mentori pilot programmal és az alkalmazott módszerekkel való elégedettség

Mennyire elégedett a mentori programmal kapcsolatban kapott tájékoztatással?	Teljes mértékben	
	Meglehetősen	
	Átlagosan	
	Kevéssé	
	Egyáltalán nem	
Mennyire elégedett a mentorálás időtartamával (3 hónap)?	Teljes mértékben	
	Meglehetősen	
	Átlagosan	
	Kevéssé	
	Egyáltalán nem	
Ha nem elégedett, megítélése szerint milyen hosszúnak kellene lennie a mentorálásnak?	1-2 hónap	
	3-4 hónap	
	5-6 hónap	
	6 hónapnál hosszabb	
Mennyire elégedett a mentorálás során kitűzött célokkal? (Mennyire tartja azokat fontosnak, jelentőségteljesnek?)	Teljes mértékben	
	Meglehetősen	
	Átlagosan	
	Kevéssé	
	Egyáltalán nem	
Mennyire támogatta a mentorálási folyamat Önt a szervezete megismerésében?	Teljes mértékben	
	Meglehetősen	
	Átlagosan	
	Kevéssé	
	Egyáltalán nem	
Mennyire támogatta a mentorálási folyamat Önt a szervezet szokásainak megismerésében illetve elfogadásában?	Teljes mértékben	
	Meglehetősen	
	Átlagosan	
	Kevéssé	
	Egyáltalán nem	
Mennyire támogatta a mentorálási folyamat Önt a szakmai feladatok megismerésében és elsajátításában?	Teljes mértékben	
	Meglehetősen	
	Átlagosan	
	Kevéssé	
	Egyáltalán nem	

Mennyire erősítette az Ön közszolgálat iránti elkötelezettségét a mentorálási folyamat?	Teljes mértékben	
	Meglehetősen	
	Átlagosan	
	Kevéssé	
	Egyáltalán nem	
Kérjük, értékelje a mentori program alábbi területeivel mennyire volt elégedett!		
A) A mentori programról kapott tájékoztatással	Teljes mértékben	
	Meglehetősen	
	Közepesen	
	Kevéssé	
	Egyáltalán nem	
B) Adminisztrációval	Teljes mértékben	
	Meglehetősen	
	Közepesen	
	Kevéssé	
	Egyáltalán nem	
C) Kollégák támogató hozzáállásával	Teljes mértékben	
	Meglehetősen	
	Közepesen	
	Kevéssé	
	Egyáltalán nem	
D) A vezetői támogatással	Teljes mértékben	
	Meglehetősen	
	Közepesen	
	Kevéssé	
	Egyáltalán nem	

Összességében mennyire tartja fontosnak, hogy működjön mentori program az Ön szervezetében?	Teljes mértékben	
	Meglehetősen	
	Átlagosan	
	Kevéssé	
	Egyáltalán nem	
Összességében mennyire elégedett a mentori programmal?	Teljes mértékben	
	Meglehetősen	
	Átlagosan	
	Kevéssé	
	Egyáltalán nem	
Mit tartott a mentori programban való részvétel legnagyobb hasznának? Kérjük, hogy maximum két választ jelöljön!	A szervezet és a helyi viszonyok jobb megismerését	
	A munkatársak jobb megismerését	
	A szakmai fejlődést	
	A szakmai területi iránti érdeklődés felkeltését	
	A közszolgálat iránti elköteleződés erősödését	
	Egyéb:	

Mit tartott a mentori program legnagyobb hiányosságának? Kérjük, hogy maximum két választ jelöljön!	Nem támogatta a szervezet és a helyi viszonyok jobb megismerését	
	Nem támogatta a munkatársak jobb megismerését	
	Nem támogatta a szakmai fejlődést	
	Nem támogatta a szakmai területi iránti érdeklődés felkeltését	
	Nem támogatta a közszolgálat iránti elköteleződés erősödését	
	Egyéb:	

A mentor tevékenységével való elégedettség

Mennyire tartotta mentorát szakmailag felkészültnek?	Teljes mértékben	
	Meglehetősen	
	Átlagosan	
	Kevéssé	
	Egyáltalán nem	
Mennyire tudta mentora átadni Önnek szakmai ismereteit?	Teljes mértékben	
	Meglehetősen	
	Átlagosan	
	Kevéssé	
	Egyáltalán nem	
Mennyire tekintette Önt mentora egyenrangú félnek?	Teljes mértékben	
	Meglehetősen	
	Átlagosan	
	Kevéssé	
	Egyáltalán nem	
Mennyire elégedett mentora hozzáállásával?	Teljes mértékben	
	Meglehetősen	
	Átlagosan	
	Kevéssé	
	Egyáltalán nem	
Megítélése szerint mennyire volt mentora felkészülve a mentori feladatok ellátására?	Teljes mértékben	
	Meglehetősen	
	Átlagosan	
	Kevéssé	
	Egyáltalán nem	

Megítélése szerint mentorának milyen területeken kellene fejlődnie? Kérjük, hogy maximum két választ jelöljön!	Szakmai tudás	
	Támogató hozzáállás	
	Tudásátadás	
	Kommunikáció	
	Konfliktuskezelés	
	Egyéb, mégpedig:	
Megítélése szerint mi volt mentora legnagyobb erőssége? Kérjük, hogy maximum két választ jelöljön!	Szakmai tudás	
	Támogató hozzáállás	
	Tudásátadás	
	Kommunikáció	
	Konfliktuskezelés	
	Egyéb, mégpedig:	

Köszönjük, hogy válaszaival segíti munkánkat!

NEMZETI KÖZSZOLGÁLATI EGYETEM



SZÉCHENYI  2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Szociális
Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE