

Izvješće o provedenoj anketi o zadovoljstvu djelatnika administrativno-stručnih i tehničkih službi 2014.

**Izvješće o provedenoj anketi o zadovoljstvu djelatnika
administrativno-stručnih službi**

U Osijeku, studeni 2014.

Izvjешće o provedenoj anketi o zadovoljstvu djelatnika administrativno-stručnih i tehničkih službi 2014.

Uvod

U okviru osiguravanja i unaprjeđivanja sustava kvalitete na Građevinskom fakultetu Osijek provode se mjere kako bi se među djelatnicima osigurao što bolji protok informacija te adekvatni uvjeti rada. Na Fakultetu je provedena samoevaluacija nastavnika te anketa o radu administrativno-stručnih službi gdje su svoje zadovoljstvo pruženim uslugama službi iskazivali nastavnici te studenti. Ovom se anketom ispitalo zadovoljstvo djelatnika koji svakodnevno pružaju usluge krajnjim korisnicima.

Cilj

Cilj provođenja ankete je ispitati zadovoljstvo djelatnika administrativno-stručnih i tehničke službe kao važnih dionika u sustavu kvalitete. Također, cilj je na temelju rezultata dobiti podatke o zadovoljstvu kako bi se mogle kreirati eventualne mjere poboljšanja, a sve kako bi se spomenuto zadovoljstvo ukoliko je potrebno, povećalo te se na taj način i u konačnici utjecalo na poboljšanje kvalitete rada koji obavljaju službe.

Provedba

Anketa je provedena podjelom obrazaca djelatnicima koji su potom popunjene obrasce dostavili u za to predviđenu kutiju zaključno s 21. studenog 2014. godine. Popunjeno je 27 obrazaca.

Anketni upitnik

Anketa se sastoji od 14 pitanja u prvoj skupini kojima se procjenjuje općenito zadovoljstvo poslodavcem i radnim mjestom, zatim, 12 pitanja u drugoj skupini gdje su djelatnici iskazivali razinu zadovoljstva protokom informacija, međusobnim odnosima, radnim pravilima, mogućnošću napredovanja i slično. zasebnim se pitanjem od djelatnika zahtijevalo da procjene svoje ukupno zadovoljstvo radom na Fakultetu te da se izjasne smatraju li kako će uporaba rezultata ove ankete dovesti do promjena. Na kraju je pružena mogućnost za konkretne komentare i prijedloge.

Izvjешće o provedenoj anketi o zadovoljstvu djelatnika administrativno-stručnih i tehničkih službi 2014.

Rezultati ankete:

Područje	Ukupna prosječna ocjena 2011.	Ukupna prosječna ocjena 2014.
Dobar ugled GFOS	4,0	4,0
Mogućnost profesionalnog napredovanja	3,5	2,6
Dobra organizacija rada	3,5	2,8
Samostalnost u obavljanju posla	3,9	3,5
Opremljenost radnog mjesta (oprema, materijali)	4,1	3,6
Fizički uvjeti rada (temperatura, osvjetljenje, čistoća)	3,8	3,9
Fiksno radno vrijeme	3,8	3,8
Kvaliteta međuljudskih odnosa s najbližim suradnicima	4,0	3,8
Uvažavanje i podrška od strane kolega na poslu	4,0	3,4
Jasno definirana radna pravila i procedure	3,6	3,2
Osobne kvalitete direktno nadređene osobe	4,1	3,9
Profesionalno znanje direktno nadređene osobe	4,4	4,2
Priznanje za dobro obavljen posao	3,4	2,8
Mogućnost predlaganja inovacija u svrhu poboljšanja učinkovitosti posla	3,3	2,9
Suradnja između organizacijskih jedinica je sasvim zadovoljavajuća.	3,4	2,8
Svakom djelatniku se postavljaju realno ostvarivi ciljevi.	3,6	3,4
Omogućeno mi je obrazovanje putem dodatnog školovanja, pohađanja seminara, predavanja i sl.	3,4	3,1
Mehanizmi prigovora djelatnika u slučaju objektivnih problema postoje i dobro funkcioniraju.	3,5	3,0
Po Vašem osobnom mišljenju, većina djelatnika trudi se dostići i održati standarde kvalitete posla koji obavljaju.	3,7	3,3

Izvjешće o provedenoj anketi o zadovoljstvu djelatnika administrativno-stručnih i tehničkih službi 2014.

Područje	Ukupna prosječna ocjena 2011.	Ukupna prosječna ocjena 2014.
Politika i ciljevi GFOS jasni su Vam.	3,7	3,4
Djelatnici redovito i u potpunosti dobivaju sve relevantne informacije o poslovanju.	3,4	2,7
O tome što se događa u drugim Uredima primete dovoljno informacija.	2,8	2,4
Na GFOS se točno zna što su čija zaduženja.	3,2	2,8
Radni sastanci se redovito održavaju.	3,2	3,2
Interni procesi (postupci) Vam omogućuju da učinkovito obavite svoj posao.	3,7	3,2
Povremeno Vas provjeravaju obavljate li određene poslove prema utvrđenim postupcima/pravilima.	3,8	3,4

Pitanje	Ukupna prosječna ocjena 2011.	Ukupna prosječna ocjena 2014.
Molimo Vas procijenite Vaše ukupno zadovoljstvo radom na GFOS.	3,8	3,4

Pitanje	Očekujem pozitivne promjene		Sve će ostati isto		Očekujem negativne promjene	
	2011.	2014.	2011.	2014.	2011.	2014.
Smatrate li da će rezultati ove ankete dovesti do određenih promjena?	13	11	15	16	0	0