

Związek Powiatów Polskich przeprowadził badanie satysfakcji pracowników dziesięciu JST uczestniczących w projekcie "*Przede wszystkim jakość – poprawa jakości usług świadczonych przez JST dzięki modernizacji procesów zarządzania i podniesieniu kwalifikacji pracowników*" realizowanego w ramach POKL, działanie 5.2.1 Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej.

Badanie przeprowadzono w czerwcu 2013 r. Wzięło w nim udział łącznie 311 pracowników. Głównym celem badawczym było określenie poziomu zadowolenia urzędników z wykonywanej pracy. Drugim celem było zidentyfikowanie czynników mogących mieć wpływ na poziom satysfakcji. Dla dalszych rozważań przyjęto definicję satysfakcji jako stanu psychicznego, rozumianego jako zespół doświadczeń związanych z konsumpcją dóbr i usług. W tym przypadku dobrami będą świadczenia związane z pracą, ale także inne pozytywy pracy, jak społeczne poważanie, dobra atmosfera w pracy czy możliwości rozwoju zawodowego i osobistego.

Kwestionariusz ankiety, realizowany za pośrednictwem Internetu, zawierał 46 pytań. Zasadnicza część obejmowała zestaw 41 pytań, dotyczących: ogólnej satysfakcji, atmosfery pracy, wynagrodzenia, organizacji i warunków pracy, komunikacji, rozwoju i zadowolenia z modelu kierowania. W badaniach zastosowano metodę wskaźnikową, co oznacza, że kilka prostych i konkretnych pytań wskazuje na poziom satysfakcji z pracy. Zestaw 41 pytań szczegółowych uszeregowano w taki sposób, by zapobiec powstawaniu nieprawdziwych informacji.

Ogólnie jesteśmy zadowoleni, ale niezbyt ochoczo polecilibyśmy naszą pracę znajomym

Ocena ogólnej satysfakcji z pracy znajduje się na wysokim poziomie. Większość respondentów wyraziła zadowolenie z pracy i zadeklarowała chęć jej kontynuacji w przyszłości. Stosunkowo najrzadziej potwierdzano gotowość do rekomendowania pracy w urzędzie znajomym. Porównanie wyników wskazuje na to, że ogólna satysfakcja z pracy urzędników jest wyraźnie pozytywna i nieznacznie wyższa niż ta zarejestrowana przed rokiem.

Atmosfera jest sympatyczna, ale raczej nie jesteśmy zintegrowani

Atmosfera pracy, to, obok wynagrodzenia, najważniejszy czynnik determinujący wysoki poziom zadowolenia z wykonywanej działalności. Wyniki badania w tym zakresie są niejednoznaczne. Znaczna część pracowników dobrze ocenia kooperację wśród współpracowników i deklaruje, że może liczyć na ich pomoc. Większość również chętnie przychodzi do pracy każdego dnia. Z drugiej strony pracownicy rzadziej wyrażają przekonanie, że w urzędzie panuje przyjazna atmosfera oraz nie potwierdzają w pełni, że urzędnicy są ze sobą zintegrowani. W tym obszarze ocena urzędników jest pozytywna i wyższa niż w badaniach z 2012 r.

Kiepsko płacą, niezależnie ile z siebie dajesz, nie ma to przełożenia na pensję

Wynagrodzenie to zasadniczy motyw wykonywania pracy. Pozostałe czynniki zazwyczaj tylko uzupełniają szeroko pojętą satysfakcję z pracy. O zadowoleniu możemy mówić jedynie w przypadku pakietu świadczeń socjalnych. Pozostałe wymiary płaszczyzny ekonomicznej zostały ocenione negatywnie lub ambiwalentnie. Odpowiedzi na pytania o zadowolenie z wynagrodzenia rzadko wskazują na satysfakcję z tej sfery sytuacji zawodowej. Jednak na szczególną uwagę zasługuje brak sprzężenia pomiędzy wysiłkiem i zaangażowaniem a powiązaną z tym finansową gratyfikacją. Wartość średniej zadowolenia z wynagrodzeń nie osiąga spektakularnych wartości. Właściwie oscyluje wokół oceny

neutralnej.

Organizacja pracy w urzędzie na wysokim poziomie

W odróżnieniu od kwestii wynagrodzenia, wymiar organizacji pracy został oceniony na wysokim poziomie. Zapewnienie środków do wykonywania zadań, a także powiązanie pracy z zainteresowaniami sprzyjają wysokiej ocenie kwestii organizacyjnych. Należy jednak zwrócić uwagę na ambiwalentną opinię dotyczącą dodatkowych zadań, dokładanych do formalnego zakresu obowiązków. Uśredniając oceny uzyskane od wszystkich urzędników można powiedzieć, że pracownicy są zadowoleni z organizacji pracy urzędów. Zanotowano również wzrost tego zadowolenia od ostatniego badania w 2012 r.

Komunikacja poprawna, ale nie mówimy co myślimy

Poziom komunikacji i wymiany informacji w instytucjach o ustalonej strukturze w dużym stopniu warunkuje ich sprawne funkcjonowanie. Wspólna ocena wszystkich pracowników nie wskazuje na znaczne problemy w komunikacji w organizacji. Jednak nie potwierdzona została w pełni możliwość otwartego wyrażania własnych opinii. Najwięcej zwolenników znalazła kwestia bezproblemowego uzyskiwania informacji. Ten wymiar oceny sytuacji pracowniczej nie osiągnął wśród badanych najwyższych not. Średnia jest jednoznacznie powyżej wartości środkowej skali, ale wydaje się, że nie jest to wartość w pełni satysfakcjonująca. Średnia ocen pozostała na tym samym poziomie w ciągu ostatniego roku.

Zadowoleni z tworzonych możliwości rozwoju, ale mogłoby być ich więcej Nie do końca wiadomo od czego zależy awans

Znaczna część pracowników jest zadowolona z możliwości rozwoju zawodowego. W ciągu ostatniego roku delikatnie przybyło zadowolonych z możliwości rozwoju zawodowego w urzędach. Potwierdzone zostało stanowisko, że urząd tworzy pracownikom możliwości, by rozwijali się zawodowo. Zauważono wyraźne zadowolenie z jakości szkoleń, ale nieco mniejsze z ich liczby. Niestety znaczna część badanych wskazuje, że awans w urzędzie nie odbywa się w oparciu o kwalifikacje, a i same możliwości awansu wyglądają, w opinii badanych, nie do końca dobrze. Pracownicy w dużej mierze nie wiedzą od czego awans zależy.

Im bliżej bezpośredniego szefa, tym relacje lepsze, góra nie bardzo interesuje się problemami szeregowych pracowników

Odpowiednie działania oraz zachowania względem podwładnych budują zaufanie i wzajemny szacunek. Z badań wynika, że wszystkie wskaźniki oceny relacji z przełożonymi zostały przez pracowników podzielone według klucza strukturalnej odległości od kierownika. Oceny bezpośrednich przełożonych można uznać za wyraźnie pozytywne, a kierownictwa urzędu za znacznie mniej. Trudno bez pogłębionych badań szukać uzasadnienia takiego rozkładu odpowiedzi, jednak wydaje się, że urzędnicy silnie odczuwają linię podziału pomiędzy kierownictwem urzędu a resztą pracowników. Na uwagę zasługuje brak wyraźnego przekonania o zainteresowaniu kierownictwa urzędu problemami jego pracowników.

Źródło: raport z badania zadowolenia pracowników zrealizowanego w projekcie "Przed wszystkim"

Badanie ZPP. Urzędnicy z pracy generalnie zadowoleni, ale z uwagami

Kategoria: Felietony

Opublikowano: sobota, 13, lipiec 2013 00:00

Jarosław Komża

Odśłony: 2291

jakość – poprawa jakości usług świadczonych przez JST dzięki modernizacji procesów zarządzania i podniesieniu kwalifikacji pracowników" w ramach POKL 5.2.1 Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej