



Metodološka pojasnila za uporabo vprašalnika zadovoljstva zaposlenih UL

UVOD

Pojasnila so namenjena uporabi *vprašalnika zadovoljstva zaposlenih UL*, ki je bil pripravljen v okviru projekta KUL, v času med 2013 in 2015. Za dodatna vprašanja v zvezi z uporabo vprašalnika, na katera pojasnila ne odgovorijo, se lahko obrnete na Univerzitetno službo za kakovost, analize in poročanje.

NAMEN IN OMEJITVE VPRAŠALNIKA

Cilji spremljanja zadovoljstva zaposlenih so zapisani v dokumentu »Zadovoljstvo zaposlenih na UL«, ki je vezan na [Pravila sistema kakovosti](#), sprejeta v letu 2014. Vodstvo organizacijske enote (tj. članice/rektorata) lahko predvidi svoje dodatne, podrobnejše cilje spremljanja zadovoljstva zaposlenih, da je uporaba rezultatov vprašalnika toliko bolj smiselna za organizacijsko enoto in da je spremljanje razvoja ustrežnejše ter vodeno z lastne, notranje strani.

Namen vprašalnika je evalvacija zadovoljstva pri delu, kar omogoča razpravo z zaposlenimi o rezultatih vprašalnika in s tem pripravo načrta ukrepov za izboljšavo zadovoljstva pri delu, ukrepanje ter po potrebi tudi spremembo načina evalvacije, s ciljem dosežati zadovoljstvo zaposlenih pri delu. Osnovni namen vprašalnika je samoevalvacija zadovoljstva zaposlenih v organizaciji za lastno refleksijo področja, poročanje o področju in izboljšave zadovoljstva zaposlenih na sistemski ravni ter ravni posameznika.

Vprašalnik pokaže izražena mnenja udeležencev o njihovem zadovoljstvu pri delu in na tej osnovi nudi možnost vpogledov za pripravo konkretnih ukrepov za dvig zadovoljstva pri delu. Vprašalnik ni v celoti metodološko preverjen, saj nima preverjene veljavnosti in zanesljivosti ter ne meri znanstveno utemeljenih konceptov zadovoljstva pri delu.

Vprašalnik je bil testiran na vzorcu nekaj sto zaposlenih UL, kar je doprineslo k večji jasnosti trditev in izboljšavam procesa izvedbe vprašalnika.

POSTOPEK RAZISKAVE Z UPORABO VPRAŠALNIKA

Nagovor v vabilu k izpolnjevanju vprašalnika naj vsebuje pojasnilo o namenu vprašalnika, anonimnosti in trajanju zbiranja podatkov ter naj spodbuja k sodelovanju. Priporočljivo je, da se v tem delu sporoči udeležencem, da bodo vsi zaposleni prejeli analizo/rezultate raziskave. Z vidika čim večje udeležnosti predlagamo, da vprašalnik pripravi in pošlje vodstvo organizacijske enote (tj. članice/rektorata), saj osebni vložek v nagovor dodatno motivira za sodelovanje pri vprašalniku. Predlagamo tudi, da organizacijsko vodenje procesa izvedbe vprašalnika prevzame sodelavec (en ali več) organizacijske enote, da se občutek lastništva procesa na organizacijski enoti še poveča. S tem se lahko zagotovi boljša odzivnost, saj pripomore k temu, da se zaposleni čutijo še bolj neposredno vpleteni in pomemben člen pri evalvaciji.



O rezultatih raziskave oziroma evalvacije zadovoljstva zaposlenih je smiselno seznaniti vse zaposlene in rezultate obravnavati ter nato osnovati ukrepe, jih izvesti in evalvirati njihovo učinkovitost. Skozi ta cikel se namreč namen uporabe vprašalnika šele resnično doseže.

ANONIMNOST

Vsebina vprašalnika nagovarja iskrenost udeležencev, zato je zagotovitev anonimnosti nujna za korektno izvedbo vprašalnika in veljavne odgovore udeležencev. Smiselna je domišljena odločitev o tem, po katerih demografskih podatkih spraševati. Zato smo vprašanja o demografskih podatkih okrnili (obvezen je le podatek o delovnem mestu), pri čemer dajemo na voljo dodatna demografska vprašanja, ki niso primerna za uporabo na manjših organizacijskih enotah, saj bi tako obstajala možnost, da se na osnovi odgovorov prepozna posameznika, ki je odgovarjal na vprašalnik.

PRILAGODITVE

Prilagoditev sklopov postavk

V vprašalniku je označeno, kateri sklopi niso obvezni. S tem je omogočena določena prilagodljivost vprašalnika in krajši čas izpolnjevanja vprašalnika. Obvezni deli so tisti deli, ki jih je potrebno ohraniti v vprašalniku in po katerih se vpraša udeležence na vseh organizacijskih enotah, ki se odločijo za sodelovanje v vprašalniku. Za neobvezne dele pa je smiseln razmislek na posamezni organizacijski enoti, ali bi ga ohranili v vprašalniku in s tem ponudili na voljo za izpolnjevanje njihovim zaposlenim. Priporočljivo je, da odločitev o neobveznih delih sprejme vodstvo organizacijske enote v posvetovanju s Komisijo za kakovost in komisijo, pristojno za kadrovske zadeve, oziroma v posvetovanju z zaposlenimi. Značilnost neobveznih delov vprašalnika je, da koncepte zadovoljstva pri delu merijo le posredno.

Nekatere postavke v vprašalniku vsebujejo informacije, ki so specifične za posamezno organizacijsko enoto, zato je potrebno te dele vprašalnika prilagoditi (v vprašalniku so ti označeni z »***«). Tak del je tudi »Zadovoljstvo s storitvami služb«, saj je poimenovanje služb po organizacijskih enotah različno, npr. naziv knjižnice, posamezne strokovne službe ipd.

Prilagoditev načina izvedbe

Z vidika lažje uporabe in jasnosti izpolnjevanja ankete ter možnosti prilagajanja funkcionalnosti predlagamo spletno izvedbo vprašalnika. Po želji in presoji posamezne organizacijske enote pa je možna izbira tudi papirna izvedba. Sedaj pripravljeni vprašalnik je bolj prilagojen spletni kot papirni izvedbi in s tem priročneji za splet, zato v primeru papirne izvedbe priporočamo pregled in prilagoditev oblike vprašalnika ter delov, ki so vezani na pogoje za izpolnjevanje glede na predhodno odgovorjene trditve.

Pri spletni izvedbi vprašalnika predlagamo uporabo funkcije vzorčenja sklopov trditev v vprašalniku (vzorec udeležencev se razdeli npr. na tretjine pri določenih sklopih vprašanj), če organizacijska enota



meni, da bi na ta način povečali število izpolnjenih vprašalnikov zaradi nekoliko skrajšanega vprašalnika. Pri odločitvi o tem je potreben razmislek, kolikšen odstotek udeleženih zaposlenih se predvideva, saj je večji odstotek predvidenih udeleženih (okvirno nad 60 %) boljše izhodišče za uporabo vzorčenja sklopov trditev. Manjši odstotek in prav tako uporaba vprašalnika na manjših članicah sta neprimerna za uporabo vzorčenja sklopov trditev, saj so rezultati vprašalnika tako manj veljavni.