

ОТЧЕТ

по результатам социологического опроса

«АНАЛИЗ И ОЦЕНКА СТЕПЕНИ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ СОТРУДНИКОВ АДМИНИСТРАТИВНО-УПРАВЛЕНЧЕСКОГО АППАРАТА КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ ЗАБГУ» (2015 г.)

АДМИНИСТРАТИВНО-УПРАВЛЕНЧЕСКИЙ ПЕРСОНАЛ — работники аппарата управления университета, служащие, входящие в администрацию университета, конторские работники, дирекция университета (<http://otvet.mail.ru/question/55062910>).

АДМИНИСТРАТИВНО-УПРАВЛЕНЧЕСКИЙ ПЕРСОНАЛ (АУП) — категория работников, непосредственно осуществляющих функции управления или выполняющих работы по техническому обеспечению управления (<http://www.ekoslovar.ru/008.html>)

На предприятиях, в организациях и учреждениях в АДМИНИСТРАТИВНО-УПРАВЛЕНЧЕСКИЙ ПЕРСОНАЛ включают: руководителей, заместителей руководителей, работников, возглавляющих подразделения предприятий, выполняющих функции управления (плановый, финансовый, юридический отделы, бухгалтерия, отдел труда и заработной платы, отдел кадров и т. д.), а также секретарей, машинисток, курьеров и другой обслуживающий персонал.

УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ – эмоционально окрашенное психическое состояние человека, возникающее на основе соответствия его намерений, установок, надежд, потребностей с последствиями и результатами деятельности, взаимодействия с социальным и природным окружением.

УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ касается, прежде всего, наиболее значимых для личности сфер ее жизнедеятельности — труда, взаимоотношений, общения. (<http://psihotesti.ru/gloss/tag/udovletvorennost/>)

Персонал вуза является одним из ключевых ресурсов обеспечения качества образования в процессе оказания вузами образовательных услуг. Все работники вуза являются необходимыми участниками оказания образовательных услуг, звеньями цепочек обеспечения качественных результатов обучения.

Удовлетворенность персонала работой в вузе выступает одним из важнейших критериев, определяющих эффективность работы вуза во всех сферах его деятельности, в том числе и в сфере предоставления образовательных услуг.

Оценка администрацией различных факторов, обуславливающих удовлетворенность персонала, позволяет своевременно вносить необходимые

коррективы при принятии управленческих решений, выступая формой обратной связи между руководством вуза и персоналом.

Таблица 1

Критерии и показатели удовлетворенности АУП работой в вузе

Критерии	Показатели
<i>Удовлетворенность условиями труда</i>	удовлетворенность выполняемой работой
	удовлетворенность организацией труда в подразделении
	удовлетворенность условиями (бытовыми) труда
	удовлетворенность размером зарплаты в университете (учитывая надбавку и премии)
	удовлетворенность справедливостью надбавок к окладу
	удовлетворенность справедливостью премий
	удовлетворенность справедливостью морального поощрения
	удовлетворенность перспективами должностного продвижения
	удовлетворенность результатами своей работы
	удовлетворенность режимом работы
	удовлетворенность равномерностью распределения нагрузки на сотрудников
удовлетворенность организацией досуга	
<i>Удовлетворенность психологическим климатом</i>	удовлетворенность стилем руководства непосредственного начальника
	удовлетворенность взаимоотношениями с коллегами
	удовлетворенность сплоченностью коллектива того структурного подразделения, в котором работает респондент
	удовлетворенность отношениями с непосредственным руководителем
<i>Удовлетворенность информационной средой и доступностью информации</i>	удовлетворенность информированностью в вузе
	удовлетворенность доступностью источников информации
<i>Удовлетворенность ролью и деятельностью университета</i>	удовлетворенность деятельностью ректората
	удовлетворенность деятельностью руководителя подразделения
	удовлетворенность деятельностью бухгалтерии
	удовлетворенность деятельностью управления кадров
	удовлетворенность деятельностью столовой
	удовлетворенность деятельностью буфетов
	удовлетворенность деятельностью медицинских пунктов
	удовлетворенность деятельностью отдела правового обеспечения
	удовлетворенность деятельностью экономического управления
	удовлетворенность деятельностью общего отдела
	удовлетворенность деятельностью профкома
	удовлетворенность деятельностью управление информационных технологий
	удовлетворенность деятельностью служб АХЧ
	удовлетворенность деятельностью охраны
удовлетворенность деятельностью отдела охраны труда	
удовлетворенность престижем и имиджем университета	

Генеральная совокупность – **381 чел.** (количество сотрудников административно-управленческого аппарата ЗабГУ).

Выборочная совокупность – **159 чел.** (при доверительной вероятности – 97%, доверительном интервале (погрешность) – 5%).

Таблица 2

Качественная характеристика выборки:

Пол

Варианты ответа	Процент
Мужской	15,4
Женский	84,6

Таблица 3

Стаж работы в ЗабГУ

Варианты ответа	Процент
До 1 года	0,6
От 1 года до 5 лет	40,6
От 6 лет до 10 лет	18,8
От 11 лет до 20 лет	24,2
От 21 года до 40 лет	14,6
Свыше 40 лет	1,8

1. Критерий «Удовлетворенность условиями труда»

УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ТРУДОМ - состояние сбалансированности требований (запросов), предъявляемых работником к содержанию, характеру и условиям труда, и субъективной оценки возможностей реализации этих запросов [Большой словарь по социологии].

В целом отмечается достаточно высокий показатель удовлетворенности сотрудников работой в ЗабГУ: 90,4% респондентов (в совокупности) очень нравится и скорее нравится работать в нашем университете, а 76,2% - в целом довольны его условиями организации труда. По сравнению с результатами исследования 2014 г. наблюдается положительная динамика (таблицы 4,5).

Таблица 4

Распределение ответов респондентов на вопрос

Нравится ли Вам работать в ЗабГУ?

Варианты ответа	2014 г.	2015 г.
очень нравится	17,6	31,6
скорее нравится	69,1	58,8
скорее не нравится	6,6	4,8
совсем не нравится	1,5	2,1
затрудняюсь ответить	5,2	2,7

Таблица 5

Распределение ответов респондентов на вопрос
*Если говорить в целом, Вы довольны или не довольны условиями
организации труда в нашем университете?*

Варианты ответа	2014 г.	2015 г.
безусловно доволен(-на)	15,4	17,8
скорее доволен(-на)	58,0	58,4
скорее не доволен(-на)	16,2	15,7
безусловно не доволен(-на)	5,2	3,2
затрудняюсь ответить	5,2	4,9

Удовлетворенность работой в вузе в значительной степени определяется не только и не столько содержанием, сколько условиями труда. Поэтому респондентам было предложено оценить разные стороны рабочей жизни и деятельности коллектива того подразделения, где они работают. В целом, показатели удовлетворенности коррелируют с результатами ответов на предыдущие вопросы.

Отмечается высокий уровень удовлетворенности выполняемой работой и ее результатами (89,7% и 85,5,% респондентов, соответственно, - «безусловно» и «скорее удовлетворены»), что говорит о высокой мотивированности и заинтересованности АУП и УВП содержательной стороной трудовой деятельности. Данные показатели демонстрируют стабильность, расхождения с оценками 2014 г. находятся в рамках погрешности (таблицы 6,7).

Таблица 6

Распределение ответов респондентов на вопрос
*Скажите, пожалуйста, в какой степени вы удовлетворены следующими
сторонами вашей рабочей жизни и деятельности вашего коллектива:
выполняемой работой*

Варианты ответа	2014 г.	2015 г.
безусловно удовлетворен(-а)	34,6	37,2
скорее удовлетворен(-а)	58,9	52,5
скорее не удовлетворен(-а)	2,2	3,3
безусловно не удовлетворен(-а)	0,7	4,9
затрудняюсь ответить	3,6	2,2

Таблица 7

Распределение ответов респондентов на вопрос
*Скажите, пожалуйста, в какой степени вы удовлетворены следующими
сторонами вашей рабочей жизни и деятельности вашего коллектива:
результатом своей работы*

Варианты ответа	2014 г.	2015 г.
безусловно удовлетворен(-а)	32,4	28,5
скорее удовлетворен(-а)	55,9	57,0
скорее не удовлетворен(-а)	6,6	3,9
безусловно не удовлетворен(-а)	1,5	3,9
затрудняюсь ответить	3,7	6,7

Ответы респондентов демонстрируют достаточно высокий уровень удовлетворенности всеми сторонами организации труда в подразделении. Данные показатели демонстрируют стабильность, расхождения с оценками 2014 г. находятся в рамках погрешности (таблицы 8 – 11).

Таблица 8

Распределение ответов респондентов на вопрос
Скажите, пожалуйста, в какой степени вы удовлетворены следующими сторонами вашей рабочей жизни и деятельности вашего коллектива:
организацией труда в подразделении

Варианты ответа	2014 г.	2015 г.
безусловно удовлетворен(-а)	32,3	33,5
скорее удовлетворен(-а)	47,8	47,0
скорее не удовлетворен(-а)	12,5	10,3
безусловно не удовлетворен(-а)	2,2	6,5
затрудняюсь ответить	5,2	2,7

Таблица 9

Распределение ответов респондентов на вопрос
Скажите, пожалуйста, в какой степени вы удовлетворены следующими сторонами вашей рабочей жизни и деятельности вашего коллектива:
режимом своей работы

Варианты ответа	2014 г.	2015 г.
безусловно удовлетворен(-а)	34,6	37,3
скорее удовлетворен(-а)	44,1	46,5
скорее не удовлетворен(-а)	12,5	7,6
безусловно не удовлетворен(-а)	2,9	6,5
затрудняюсь ответить	5,9	2,2

Таблица 10

Распределение ответов респондентов на вопрос
Скажите, пожалуйста, в какой степени вы удовлетворены следующими сторонами вашей рабочей жизни и деятельности вашего коллектива:
равномерностью распределения нагрузки на сотрудников

Варианты ответа	2014 г.	2015 г.
безусловно удовлетворен(-а)	23,3	23,0
скорее удовлетворен(-а)	46,6	48,1
скорее не удовлетворен(-а)	18,8	15,8
безусловно не удовлетворен(-а)	4,5	6,6
затрудняюсь ответить	6,8	6,6

Таблица 11

Распределение ответов респондентов на вопрос
Скажите, пожалуйста, в какой степени вы удовлетворены следующими сторонами вашей рабочей жизни и деятельности вашего коллектива:
условиями (бытовыми) труда

Варианты ответа	2014 г.	2015 г.
безусловно удовлетворен(-а)	33,1	26,2
скорее удовлетворен(-а)	44,1	46,4
скорее не удовлетворен(-а)	13,3	13,7
безусловно не удовлетворен(-а)	6,6	10,9
затрудняюсь ответить	2,9	2,7

Таблица 12

Распределение ответов респондентов на вопрос
Скажите, пожалуйста, в какой степени вы удовлетворены следующими сторонами вашей рабочей жизни и деятельности вашего коллектива:
организацией досуга

Варианты ответа	2014	2015 г.
безусловно удовлетворен(-а)	11,0	13,6
скорее удовлетворен(-а)	36,8	38,0
скорее не удовлетворен(-а)	15,4	14,7
безусловно не удовлетворен(-а)	9,6	9,8
затрудняюсь ответить	27,2	23,9

Таблица 13

Распределение ответов респондентов на вопрос
Скажите, пожалуйста, в какой степени вы удовлетворены следующими сторонами вашей рабочей жизни и деятельности вашего коллектива:
взаимодействием с другими подразделениями университета

Варианты ответа	2014 г.	2015
безусловно удовлетворен(-а)	14,0	18,9
скорее удовлетворен(-а)	50,7	55,1
скорее не удовлетворен(-а)	17,6	9,7
безусловно не удовлетворен(-а)	3,0	5,9
затрудняюсь ответить	14,7	10,3

Важным аспектом удовлетворенности трудом является материальная составляющая, т.е. удовлетворенность всеми формами и видами поощрения работников за их труд. Здесь картина не столь оптимистичная: 70,2% опрошенных не удовлетворены заработной платой (позиции: «скорее» и «безусловно не удовлетворен (-а)»). Однако, по сравнению с результатами исследования 2014 г. степень неудовлетворенности снижается, что безусловно можно отнести к положительным моментам.

Таблица 14

Распределение ответов респондентов на вопрос
Скажите, пожалуйста, в какой степени вы удовлетворены следующими сторонами вашей рабочей жизни и деятельности вашего коллектива:
размером вашей заработной платы в университете

Варианты ответа	2014 г.	2015 г.
безусловно удовлетворен(-а)	2,9	6,5
скорее удовлетворен(-а)	13,2	16,8
скорее не удовлетворен(-а)	30,9	34,6
безусловно не удовлетворен(-а)	47,0	34,6
затрудняюсь ответить	5,9	7,6

Не в полной мере удовлетворены респонденты и системой поощрений соответственно результатам своей деятельности: больше половины респондентов не считают справедливыми надбавки к окладу (52,4%) и премии (52,2%), а чуть меньше половины (41,9%) – не считают справедливым моральное поощрение за свой труд. В 2015 г. степень неудовлетворенности значительно снизилась (таблицы 16 – 18).

Таблица 16

Распределение ответов респондентов на вопрос
Скажите, пожалуйста, в какой степени вы удовлетворены следующими сторонами вашей рабочей жизни и деятельности вашего коллектива:
справедливостью надбавок к окладу

Варианты ответа	2014 г.	2015 г.
безусловно удовлетворен(-а)	8,8	5,9
скорее удовлетворен(-а)	21,3	26,5
скорее не удовлетворен(-а)	29,4	23,8
безусловно не удовлетворен(-а)	29,4	28,6
затрудняюсь ответить	11,1	15,1

Таблица 17

Распределение ответов респондентов на вопрос
Скажите, пожалуйста, в какой степени вы удовлетворены следующими сторонами вашей рабочей жизни и деятельности вашего коллектива:
справедливостью премии

Варианты ответа	2014 г.	2015 г.
безусловно удовлетворен(-а)	8,8	6,0
скорее удовлетворен(-а)	14,7	23,4
скорее не удовлетворен(-а)	30,2	23,4
безусловно не удовлетворен(-а)	33,1	28,8
затрудняюсь ответить	13,2	18,5

Таблица 18

Распределение ответов респондентов на вопрос
Скажите, пожалуйста, в какой степени вы удовлетворены следующими сторонами вашей рабочей жизни и деятельности вашего коллектива:
справедливостью морального поощрения

Варианты ответа	2014 г.	2015 г.
безусловно удовлетворен(-а)	11,1	11,7
скорее удовлетворен(-а)	27,9	25,7
скорее не удовлетворен(-а)	20,5	20,7
безусловно не удовлетворен(-а)	22,1	21,2
затрудняюсь ответить	18,4	20,7

Низкая оплата труда и, как следствие, неудовлетворенность материальным вознаграждением за работу, не может способствовать эффективности трудовой деятельности в коллективе.

Анализ распределения ответов показывает, что работа в ЗабГУ привлекает сотрудников перспективами должностного продвижения (таблица 19). Это свидетельствует о преобладании субъективных факторов, определяющих удовлетворенность работой в университете. Об этом же свидетельствует и нежелание почти половины преподавателей сменить место работы в ближайшее время, причем по сравнению с 2014 г. этот показатель растет (таблица 20).

Таблица 19

Распределение ответов респондентов на вопрос
Скажите, пожалуйста, в какой степени вы удовлетворены следующими сторонами вашей рабочей жизни и деятельности вашего коллектива:
перспективами должностного продвижения

Варианты ответа	2014 г.	2015 г.
безусловно удовлетворен(-а)	9,9	11,9
скорее удовлетворен(-а)	32,1	30,3
скорее не удовлетворен(-а)	19,1	14,1
безусловно не удовлетворен(-а)	21,4	22,2
затрудняюсь ответить	17,6	21,6

Таблица 20

Распределение ответов респондентов на вопрос
Скажите, пожалуйста, планируете ли вы сменить место работы в ближайший год?

Варианты ответа	2014 г.	2015 г.
да	18,4	12,3
нет	51,5	66,3
затрудняюсь ответить	30,1	21,4

Настораживает тот факт, что каждый пятый опрошенный сотрудник затруднился ответить на вопрос о смене работы. Можно предположить, что эта группа сомневающихся относительно своих планов на дальнейшую работу в университете, не достаточно удовлетворена условиями труда и, по сути, может в дальнейшем пополнить группу тех сотрудников, которые планируют сменить место работы.

2. Критерий «Удовлетворенность психологическим климатом»

ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ КЛИМАТ – это эмоциональная окраска психологических связей членов коллектива, возникающая на основе их симпатии, совпадения характеров, интересов, склонностей (<http://psychology.az/habitat.php>).

ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ КЛИМАТ на эмоциональном уровне отражает сложившиеся в коллективе взаимоотношения, характер делового сотрудничества, отношение к значимым явлениям жизни (http://azps.ru/tests/tests_climat.html).

Результаты анализа ответов респондентов показали достаточно высокий уровень удовлетворенности отношениями с непосредственным руководителем и стилем его руководства. Данные показатели демонстрируют стабильность, расхождения с оценками 2014 г. находятся в рамках погрешности (таблицы 21, 22).

Таблица 21

Распределение ответов респондентов на вопрос
Скажите, пожалуйста, в какой степени вы удовлетворены следующими сторонами вашей рабочей жизни и деятельности вашего коллектива:
отношения с непосредственным руководителем

Варианты ответа	2014 г.	2015 г.
безусловно удовлетворен(-а)	53,0	52,7
скорее удовлетворен(-а)	35,8	34,8
скорее не удовлетворен(-а)	4,5	2,7
безусловно не удовлетворен(-а)	0,7	5,4
затрудняюсь ответить	6,0	4,3

Таблица 22

Распределение ответов респондентов на вопрос
Скажите, пожалуйста, в какой степени вы удовлетворены следующими сторонами вашей рабочей жизни и деятельности вашего коллектива:
стилем руководства начальника

Варианты ответа	2014 г.	2015 г.
безусловно удовлетворен(-а)	41,9	47,5
скорее удовлетворен(-а)	35,3	35,0
скорее не удовлетворен(-а)	10,3	8,7
безусловно не удовлетворен(-а)	4,4	3,8
затрудняюсь ответить	8,1	4,9

Подобные результаты были получены и по показателю взаимоотношений с коллегами (таблица 23)

Таблица 23

Распределение ответов респондентов на вопрос
Скажите, пожалуйста, в какой степени вы удовлетворены следующими сторонами вашей рабочей жизни и деятельности вашего коллектива:

взаимоотношениями с коллегами

Варианты ответа	2014 г.	2015 г.
безусловно удовлетворен(-а)	58,1	60,5
скорее удовлетворен(-а)	34,6	28,6
скорее не удовлетворен(-а)	3,7	4,3
безусловно не удовлетворен(-а)	2,2	2,7
затрудняюсь ответить	1,4	3,8

Поэтому удовлетворенность внутри коллективными отношениями не вызывает сомнений: 78,0% респондентов безусловно и скорее удовлетворены сплоченностью своего коллектива. Стоит отметить, что по сравнению с 2014 г. числовое значение показателя значительно снизилось.

Таблица 24

Распределение ответов респондентов на вопрос
Скажите, пожалуйста, в какой степени вы удовлетворены следующими сторонами вашей рабочей жизни и деятельности вашего коллектива:

сплоченностью Вашего коллектива

Варианты ответа	2014 г.	2015 г.
безусловно удовлетворен(-а)	48,5	40,1
скорее удовлетворен(-а)	39,0	37,9
скорее не удовлетворен(-а)	9,6	9,6
безусловно не удовлетворен(-а)	1,5	5,6
затрудняюсь ответить	1,5	6,8

Полученные результаты позволяют сделать вывод о достаточно комфортной морально-психологической атмосфере и высоком уровне удовлетворенности психологическим климатом в коллективе.

3. Критерий «Удовлетворенность информационной средой и доступностью информации»

ИНФОРМАЦИОННАЯ СФЕРА (СРЕДА) - сфера деятельности субъектов, связанная с созданием, преобразованием и потреблением информации (Федеральный закон от 04.07.96 N 85-ФЗ, ст.2)

ИНФОРМАЦИОННО-ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ СРЕДА ВУЗА – это унифицированное единообразное информационно-коммуникационное образовательное пространство, которое базируется на технологической платформе, а также включает образовательные, педагогические,

администрирующие и технические кадры, которые обеспечивают функционирование этой среды. ИОС дополняет традиционное образовательное пространство университета.

Анализ ответов респондентов показывает, что основными источниками информации в университете являются приказы ректора и другие официальные документы (83,1%).

Вторую ранговую позицию среди всех источников информации для сотрудников занимает личное общение с руководством (72,8%) и распоряжения проректоров, директора, декана, зав. кафедрой (68,3%).

Официальный сайт ЗабГУ является источником производственной информации для 49,4% опрошенных сотрудников, а для 47,5% - это служебная документация (положения, инструкции, рекомендации). Респондентам предлагалось предложить свои варианты информационных источников. Были названы: периодическая печать ЗабГУ и планерки (2,2%)

Таким образом, основным источником информации о вузе являются официальные каналы, хотя неофициальный источник – «разговоры на кафедре, в деканате, структурном подразделении, коллективе» – так же является информационным источником для 50,9% респондентов.

Полученные данные свидетельствуют о доступности для сотрудников информации, предоставляющей достоверную информацию, на основе которой работники осуществляют свою профессиональную деятельность в вузе (таблицы 25, 26). Стоит отметить, что по сравнению с 2014 г. сменилась третья позиция в ранге источников информации, из чего можно предположить, что в 2015 г. с одной стороны повысился уровень информационной открытости в работе руководящих лиц, а с другой снизился уровень информативности сайта университета.

Таблица 25

Распределение ответов респондентов на вопрос
«Скажите, пожалуйста, Вы хорошо информированы...»

	%		
	да	нет	затрудняюсь ответить
о деятельности Вашего подразделения	84,5	8,0	7,5
о целях Вашего подразделения в области качества	66,7	16,7	16,6
о политике ЗабГУ в области качества	51,1	17,1	31,6
о целях ЗабГУ в области качества	48,7	18,6	32,6

Распределение ответов респондентов на вопрос
**«Что для Вас, лично, является основным источником информации о жизни
 вуза?»***

Варианты ответа	Процент
приказы ректора и другие официальные документы	83,1
распоряжения проректоров, директора, декана, зав. кафедрой	68,3
совещания, конференции, проводимые в вузе	20,1
официальный сайт ЗабГУ	49,4
служебная документация	47,5
личное общение с руководством	72,8
разговоры на кафедре, в деканате, структурном подразделении, коллективе	50,9
Другое (периодическая печать ЗабГУ, планерка)	2,2
затрудняюсь ответить	1,1

*Сумма в % не равна 100, т.к. предполагался выбор нескольких вариантов ответов.

4. Показатель «Удовлетворенность ролью и деятельностью университета»

Д – процесс (процессы) активного взаимодействия субъекта с объектом, во время которого субъект удовлетворяет какие-либо свои потребности, а в случае, если субъект является органом власти, то выполняет свои обязанности, функции.

ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ регулируется системой ценностей, а управляется мотивационными процессами.

ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ можно назвать любую активность человека или организации, которой придаётся некоторый смысл.

Для выяснения уровня удовлетворенности ролью и деятельностью университета респондентам было предложено оценить качество работы руководства и структурных подразделений университета по 5-балльной системе, где 1 – очень плохо, 5 - отлично. По сравнению с результатами исследования 2014 г. наблюдается усиление поляризации оценок, выражающееся в росте крайних оценок при снижении количества отказов от ответов и средних оценок. Общая динамика положительна. Полученные результаты представлены в таблицах 27 - 41.

Анализ результатов показал, что большинство респондентов удовлетворены качеством работы как руководства университета (ректорат), так и непосредственного руководителя подразделения: 71,1% и 83,1% соответственно оценили ее на 4 и 5.

Распределение ответов респондентов на вопрос
«Пожалуйста, оцените качество работы в целом ректората»

Варианты ответа	2014 г.	2015 г.
1	3,0	3,9
2	3,0	5,0
3	21,3	18,9
4	42,5	40,0
5	27,2	31,1
Отказ от ответа	3,0	1,1

Таблица 28

Распределение ответов респондентов на вопрос
**«Пожалуйста, оцените качество работы в целом
руководителя вашего подразделения»**

Варианты ответа	2014 г.	2015 г.
1	0,7	3,8
2	5,9	5,4
3	14,0	7,1
4	31,6	27,7
5	46,3	55,4
Отказ от ответа	1,5	0,5

Позитивно оценивают респонденты качество работы бухгалтерии (71,5%) и управления кадров (79,0%), что позволяет говорить о достаточном уровне удовлетворенности сотрудников деятельностью этих структурных подразделений университета.

Таблица 29

Распределение ответов респондентов на вопрос
«Пожалуйста, оцените качество работы в целом бухгалтерии»

Варианты ответа	2014 г.	2015 г.
1	1,5	4,4
2	4,4	3,3
3	22,8	19,8
4	42,6	40,7
5	25,0	30,8
Отказ от ответа	3,7	1,1

Таблица 30

Распределение ответов респондентов на вопрос
«Пожалуйста, оцените качество работы в целом управления кадров»

Варианты ответа	2014 г.	2015 г.
1	0,7	3,9
2	3,0	3,9
3	22,8	12,7
4	46,3	43,6
5	26,5	35,4
Отказ от ответа	0,7	0,5

Несколько иная картина в оценке столовых, буфетов и медицинских пунктов. Так, например, недовольство качеством работы столовой высказали 26,9% респондентов (оценки «1» и «2»), а как удовлетворительное (оценка «3») признали 23,6% опрошенных сотрудников. Примерно такая же картина и в отношении буфетов: 30,6% - оценили на «1» и «2», оценку «3» поставили 18,8% респондентов. Не в полной мере удовлетворены сотрудники работой медицинских пунктов: лишь 19,0% оценили их на «4» и 15,7% - на «5». Представленные результаты можно интерпретировать как недостаточный уровень удовлетворенности деятельностью данных структурных подразделений ЗабГУ (таблицы 31 – 33).

Таблица 31

Распределение ответов респондентов на вопрос
«Пожалуйста, оцените качество работы в целом столовой»

Варианты ответа	2014 г.	2015 г.
1	8,1	13,7
2	14,7	13,2
3	27,2	23,6
4	28,0	26,4
5	17,6	22,0
Отказ от ответа	4,4	1,1

Таблица 32

Распределение ответов респондентов на вопрос
«Пожалуйста, оцените качество работы в целом буфетов»

Варианты ответа	2014 г.	2015 г.
1	9,5	18,1
2	9,5	12,5
3	28,7	18,8
4	22,8	25,6
5	15,5	19,4
Отказ от ответа	14,0	5,6

Таблица 33

Распределение ответов респондентов на вопрос
«Пожалуйста, оцените качество работы в целом медицинских пунктов»

Варианты ответа	2014 г.	2015 г.
1	10,3	20,9
2	11,8	11,1
3	27,2	24,2
4	23,5	19,0
5	8,8	15,7
Отказ от ответа	18,4	9,2

Анализ результатов оценки респондентами качества работы отделов и управлений университета показывает, что, в целом, сотрудники удовлетворены их деятельностью, отрицательные оценки («1» и «2») дали опрошенные в пределах от 2,8% (общий отдел) до 6,3% (отдел правового обеспечения). Следовательно, удовлетворенность сотрудников данными структурами вуза находится на достаточном уровне.

Таблица 34

Распределение ответов респондентов на вопрос
**«Пожалуйста, оцените качество работы в целом
отдела правового обеспечения»**

Варианты ответа	2014 г.	2015 г.
1	5,9	6,3
2	9,5	10,9
3	28,0	23,0
4	27,2	38,5
5	12,5	18,4
Отказ от ответа	16,9	2,9

Таблица 35

Распределение ответов респондентов на вопрос
**«Пожалуйста, оцените качество работы в целом
общего отдела»**

Варианты ответа	2014 г.	2015 г.
1	1,5	2,8
2	3,7	6,7
3	24,3	15,0
4	33,8	46,7
5	28,6	27,8
Отказ от ответа	8,1	1,1

Таблица 36

Распределение ответов респондентов на вопрос
**«Пожалуйста, оцените качество работы в целом
экономического управления»**

Варианты ответа	2014 г.	2015 г.
1	3,0	3,9
2	1,5	7,9
3	26,5	19,7
4	39,7	36,0
5	19,1	30,3
Отказ от ответа	10,2	2,2

Таблица 37

Распределение ответов респондентов на вопрос
**«Пожалуйста, оцените качество работы в целом
 управления информационных технологий»**

Варианты ответа	2014 г.	2015 г.
1	7,4	6,1
2	11,0	7,8
3	33,1	18,9
4	25,7	36,1
5	22,8	29,4
Отказ от ответа	0	1,7

Две трети респондентов (65,9%) достаточно позитивно оценивают деятельность профсоюзной организации ЗабГУ. Лишь 16,2% опрошенных сотрудников дали низкую оценку качеству его работы (таблица 38).

Таблица 38

Распределение ответов респондентов на вопрос
«Пожалуйста, оцените качество работы в целом профкома»

Варианты ответа	2014 г.	2015 г.
1	1,5	6,7
2	8,8	9,5
3	27,2	15,6
4	32,3	31,3
5	22,1	34,6
Отказ от ответа	8,1	2,2

Удовлетворены сотрудниками и работой АХЧ, лишь четверть опрошенных оценили ее в пределах от «1» до «3» (таблица 39).

Таблица 39

Распределение ответов респондентов на вопрос
«Пожалуйста, оцените качество работы в целом службы АХЧ»

Варианты ответа	2014 г.	2015 г.
1	0,7	3,9
2	6,6	7,7
3	26,5	16,6
4	45,6	39,2
5	20,6	30,9
Отказ от ответа	0	1,7

В пределах нормы находится показатель удовлетворенности качеством работы отдела охраны труда и охраны ЗабГУ (таблицы 40, 41).

Таблица 40

Распределение ответов респондентов на вопрос
«Пожалуйста, оцените качество работы в целом охраны»

Варианты ответа	2014 г.	2015 г.
1	3,7	3,3
2	7,3	9,4
3	24,9	24,9
4	39,9	34,3
5	24,2	27,1
Отказ от ответа	0	1,1

Таблица 41

Распределение ответов респондентов на вопрос
«Пожалуйста, оцените качество работы в целом отдела охраны труда»

Варианты ответа	2014 г.	2015 г.
1	5,9	4,5
2	8,8	8,4
3	26,5	16,2
4	34,6	43,0
5	24,2	27,4
Отказ от ответа	0	0,6

Таким образом, можно констатировать факт достаточно стабильного уровня удовлетворенности сотрудников деятельностью руководства и структурных подразделений ЗабГУ. Большинство респондентов считают ЗабГУ престижным вузом и в плане учебы в нем (78,1% в совокупности), и в плане работы (73,3%). По сравнению с результатами исследования 2014 г. наблюдается значительная положительная динамика. Подтверждает данный вывод тот факт, что подавляющее большинство сотрудников порекомендовали бы своим родственникам, детям друзей и знакомых поступать учиться в ЗабГУ (76,6%) (таблицы 42 – 44).

Таблица 42

Распределение ответов респондентов на вопрос:
«По вашему мнению, престижно учиться в ЗабГУ»

Варианты ответа	2014 г.	2015 г.
безусловно, да	22,8	23,0
скорее да	32,4	55,1
скорее нет	17,6	9,6
безусловно нет	4,4	11,8
затрудняюсь ответить	22,8	0,5

Таблица 43

Распределение ответов респондентов на вопрос:
По вашему мнению, престижно работать в ЗабГУ

Варианты ответа	2014 г.	2015 г.
безусловно, да	25,0	22,5
скорее да	45,6	50,8
скорее нет	18,4	12,8
безусловно нет	4,4	8,6
затрудняюсь ответить	6,6	5,3

Таблица 44

Распределение ответов респондентов на вопрос:
Скажите, пожалуйста, Вы бы рекомендовали вашим родственникам, детям ваших друзей и знакомых поступать учиться в ЗабГУ?

Варианты ответа	2014 г.	2015 г.
Да	55,2	76,6
Нет	23,5	13,9
затрудняюсь ответить	21,3	9,6

Последний вопрос анкеты – открытый, респондентам предоставлена возможность написать свои предложения по улучшению организации их работы, быта и отдыха. Все зафиксированные пожелания сотрудников (без купюр) определены в смысловые блоки и представлены в таблице 45.

Таблица 45

Ответы респондентов на вопрос:
«Напишите, пожалуйста, ваши предложения по улучшению организации вашей работы, вашего быта и отдыха»

Условия труда	Система оплаты труда, стимулирования, поощрения, льгот	Отдых	Организация труда
Информационная база для факультета	Материально стимулировать работников в день профессионального праздника	Организация отдыха сотрудников с выездом на базы отдыха, посещение театров и т.д.	Возможность выезда на конференции.
Модернизация оборудования	Повысить заработную плату до прожиточного уровня Заб. Края. Вернуть «овощные»	Организация корпоративов для подразделений с участием руководства университета	Поменять власть

Введение информационной базы студентов заочного факультета	Повышение заработной платы. Вернуть 13-ю зарплату, премии в конце года	Возобновить бесплатные билеты на мероприятия (фестиваль «Цветущий багульник», театр, концерты)	Улучшить отношение к ППС
Потравить тараканов во всех корпусах и общежитиях	Наладить социальное обеспечение	Проведение массовых мероприятий, спортивных праздников для сотрудников	
Пустить в столовую арендаторов	Стимулирующие надбавки не соответствует должному уровню:- за статьи, за учебные пособия и монографии		
Увеличить площадь кафедр и преподавательских			
Столовую сделать на факультете			
Улучшить качество питания, снизить цены			
Улучшить качество блюд в столовых на Кастринской 1 и Бабушкина 129			
Установка перед зданием велопарковок			
Медосмотр			

АЛГОРИТМ ИЗМЕРЕНИЯ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ СОТРУДНИКОВ

По всем критериям нормы приводятся к пяти уровням качества: «очень низкому», «низкому», «удовлетворительному», «хорошему» и «высокому».

Каждому уровню качества присваиваются индексы:

очень низкому - 1,

низкому - 2,

удовлетворительному -3,

хорошему - 4,

высокому - 5.

Для всех критериев и показателей удовлетворенности преподавателей работой в вузе выработан единый способ перевода его в шкалу, соответствующую пяти заданным уровням.

Таблица 46

Модель определения уровней удовлетворенности

Интервалы (балл)	Уровень удовлетворенности	Индекс качества
0 < п < 20	очень низкий	1
20 < п < 40	низкий	2
40 < п < 60	удовлетворительный	3
60 < п < 80	хороший	4
80 < п < 100	высокий	5

Таблица 47

Результаты измерения удовлетворенности сотрудников работой в ЗабГУ

Критерий	Уровень удовлетворенности	Индекс качества
Удовлетворенность условиями труда	удовлетворительный	3
Удовлетворенность психологическим климатом	хороший	4
Удовлетворенность информационной средой и доступностью информации	хороший	4
Удовлетворенность ролью и деятельностью университета	хороший	4