

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет»
(ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)

Костанайский филиал

Отдел оценки качества образования

Отчёт
о результатах онлайн-опроса работников
Костанайского филиала ФГБОУ ВО «ЧелГУ» в 2020 году

Костанай, 2020

Цель онлайн-опроса: определение степени удовлетворенности условиями деятельности Костанайского филиала ФГБОУ ВО «ЧелГУ» и оценка собственной конкурентоспособности.

Объект исследования: работники филиала.

Предмет исследования: основные и сопутствующие условия деятельности, обеспеченность ресурсами работников филиала.

Метод исследования: онлайн-анкетирование.

Срок проведения: октябрь 2020 г.

Содержание анкеты – четыре блока вопросов по темам:

I Обеспеченность ресурсами.

II Основные условия деятельности.

III Сопутствующие условия деятельности.

IV Собственная оценка.

По итогам проведенного исследования удовлетворенности 49 работников Костанайского филиала ФГБОУ ВО «ЧелГУ» условиями, влияющими на качество работы, получены следующие результаты.

I Обеспеченность ресурсами

1. Оборудование для работы

Работники филиала уделяют важное внимание достаточности оборудования для работы и его соответствию требованиям времени. В процентном значении все показатели представлены на рисунке 1.

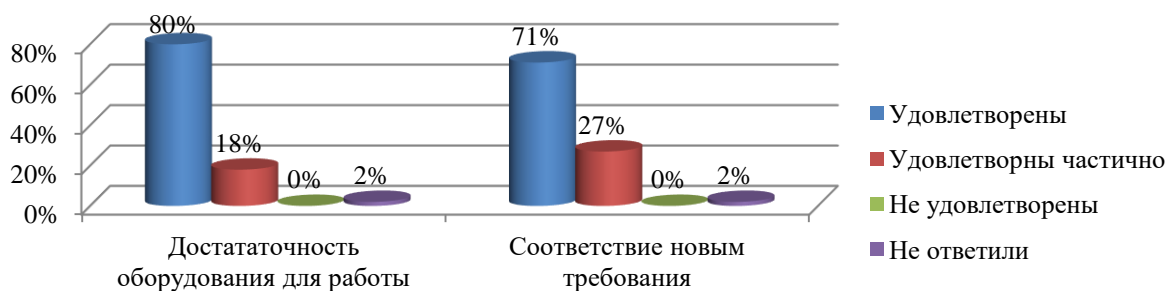


Рисунок 1 – Степень удовлетворенности оборудованием для работы

Снизилась, в сравнении с прошлым годом, полная удовлетворенность участников анкетирования:

- достаточностью оборудования для исполнения должностных обязанностей на 6% (ранее 86% респондентов),

- соответствием оборудования новым требованиям на 11% (ранее 82%).

Ни один из опрошенных не высказал отрицательного отношения о данном аспекте исследования, два работника воздержались от ответа.

2. Обеспеченность информацией

По данному направлению была исследована удовлетворенность работников обеспеченностью информацией в плане её достаточности, упорядоченности и своевременности поступления. Все показатели в процентах представлены на рисунке 2.

Всегда устраивает получаемая информация в части:

достаточности – 76% опрошенных (ранее 64%);

упорядоченности и своевременности поступления – 57% опрошенных (ранее 41% и 36%);

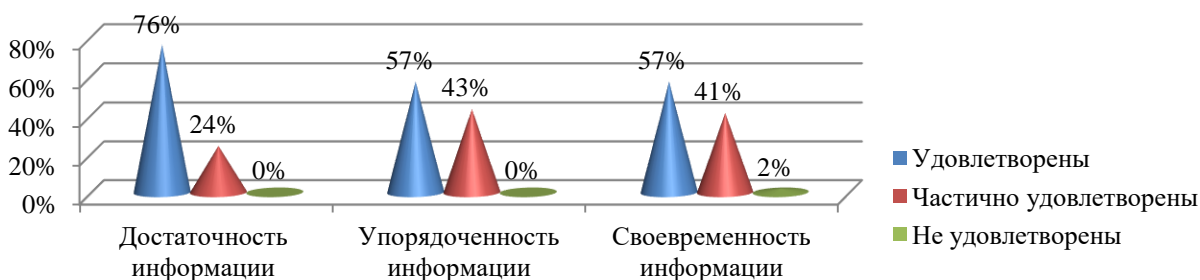


Рисунок 2 – Мнение работников о качестве служебной информации

Судя по данным, число работников, всегда довольных качеством служебной информации, увеличилось:

- на 12% относительно её достаточности,
- на 16% относительно упорядоченности,
- на 21% относительно своевременности поступления.

Полностью не устраивает только несвоевременность поступления информации одного респондента, т.е. 2% (прежде 4% – по недостаточности и 9% – по неупорядоченности и несвоевременности поступления). Частично удовлетворены остальные участники опроса.

Руководителям структурных подразделений необходимо обратить внимание на качество документооборота в их подразделениях.

3. Информационно-техническое обеспечение

По мнению опрошенных, представленному на рисунке 3, желаемое и действительное относительно использования информационно-технических ресурсов вуза практически совпадают, довольны 90% работников (прежде 96%).

Полностью удовлетворены:

- оргтехникой, справочно-информационной литературой – 86% работников (прежде соответственно 96% и 86%);
- компьютерной техникой – 69% работников (прежде 91%).

В сравнении с предыдущими результатами, данные этого года говорят об отрицательной динамике удовлетворённости по трём параметрам: по обеспеченности компьютерами (минус 22%), оргтехникой (минус 10%) и информационно-техническими ресурсами (минус 6%).

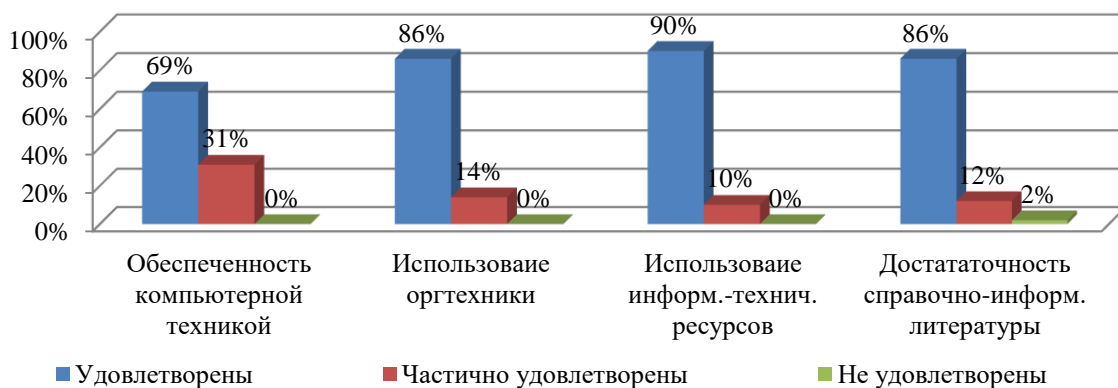


Рисунок 3 – Сведения об удовлетворенности информационно-техническим обеспечением

4. Обеспеченность регламентирующей документацией

Результаты анкетирования, касающиеся обеспеченности и достаточности внешней и внутривузовской документации, её качества, отражены на рисунке 4.

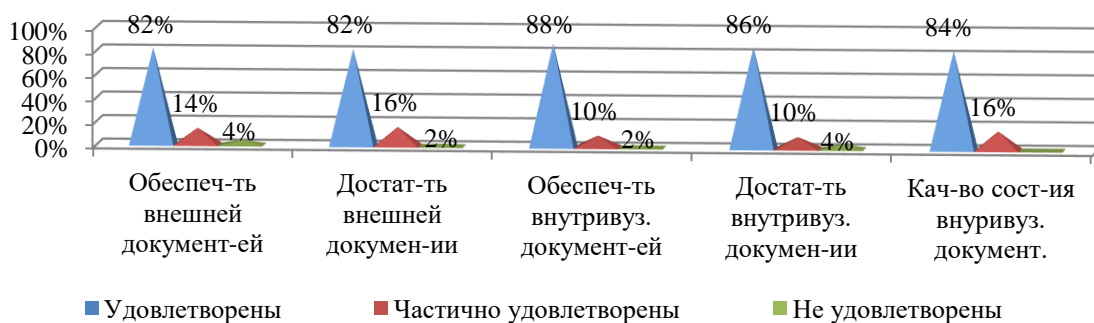


Рисунок 4 – Информация о регламентирующей документации

Были получены следующие данные по полной удовлетворённости работников.

Довольны:

1) внешней документацией:

обеспеченностью – 82% (прежде 86%),

достаточностью – 82% (прежде 77%);

2) внутривузовской документацией:

обеспеченностью – 88% (прежде 77%),

достаточностью – 86% (прежде 71%),

3) качеством составления – 84% (прежде 64%).

Обеспеченность регламентирующей документацией и её достаточность устраивает практически всех работников от 82 до 88%.

Констатируя вышеизложенное, можно отметить, что средний показатель удовлетворенности респондентов обеспеченностью, достаточностью и качеством составления внутренних документов повысился на 9%.

Подводя итоги по разделу «Обеспеченность ресурсами», можно констатировать, что в среднем полностью удовлетворены 76% опрошенных (прежде 75%), в частности:

- оборудованием для работы – 76% (прежде 84%) работников,
- обеспеченностью информацией – 63% (прежде 47%) работников,
- информационно-техническим обеспечением – 83% (прежде 92%) работников,
- регламентирующей документацией – 84% (прежде 75%) работников.

II Основные условия деятельности

Второй блок анкеты состоит из двух разделов: организация труда и условия повышения квалификации.

1. Организация труда

По этому направлению онлайн-анкетирования были получены следующие данные – полностью довольны:

- обеспеченностью рабочим местом – 88% (ранее 91%) опрошенных,
- определением круга обязанностей и требований – 80% (ранее 86%) опрошенных,
- планированием деятельности – 78% (ранее 73%) опрошенных,
- равномерностью распределения объема работы – 49% (ранее 41%) опрошенных,
- системой контроля за выполнением работы – 82% (ранее 82%) опрошенных,
- четкостью и понятностью заданий – 63% (ранее 77%) опрошенных,
- соответствием заданий их квалификации и опыту – 71% (ранее 91%) опрошенных.

Отдельно хотелось бы отметить, что из 10 респондентов не удовлетворены:

- равномерностью распределения объема работы – 5 респондентов;
- чёткостью в определении круга обязанностей и требований к ним – 2 респондента;
- системой контроля за выполнением работы – 1 респондент;
- чёткостью и понятностью заданий – 1 респондент;
- планированием деятельности – 1 респондент.

Остальные опрошенные удовлетворены частично. В процентном значении все показатели представлены на рисунке 6.

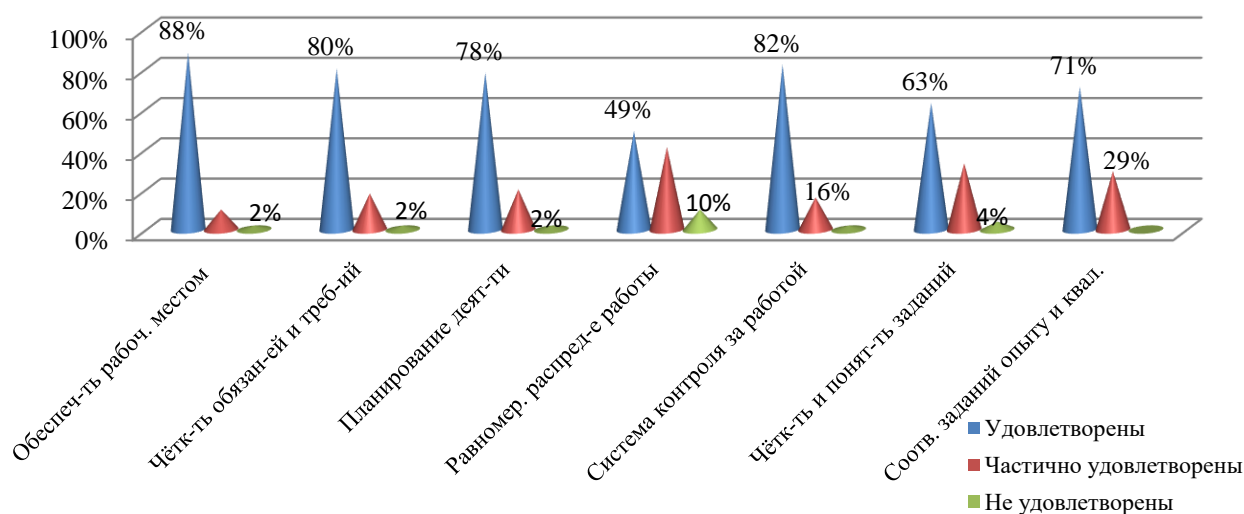


Рисунок 6 – Степень удовлетворенности работников организаций труда

В сравнении с прошлым годом удовлетворенность работников филиала:

- снизилась по таким параметрам как:

- обеспеченность рабочим местом на 3%;
- определение круга обязанностей и требований на 6%;
- четкость и понятность заданий на 14%;
- соответствие заданий их квалификации и опыту на 20%;

- повысилась по:

- равномерности распределения объёма работы между работниками на 8%,
- планированию деятельности на 5%.

Средний процент удовлетворённости участников онлайн-анкетирования организацией труда в отделах снизился на 4% (73%, ранее 77%).

2. Условия повышения квалификации

Во время онлайн-опроса исследовалось повышение квалификации по специальности (специализации) и в области информационных технологий, возможности продвижения по службе.

Довольны повышением квалификации:

- по своей специальности – 76% (было 59%) работников;
- в области информационных технологий – 78% (было 63%) работников.

Считают возможным продвижение по службе 63% (было 50%) работников.

Средний процент удовлетворённости – 72% (прежде 57%).

Полученные результаты, представленные на рисунке 7 в разрезе двух направлений: специальности и информационных технологий, указывают на то, что в целом:

- довольны – 77% опрошенных (ранее 61%),
- частично довольны – 19% опрошенных (ранее 23%),
- не довольны – 4% опрошенных (ранее 16%).

Исследование указывает на то, что респонденты стремятся к улучшению своих деловых качеств, повышению своей компетенции.

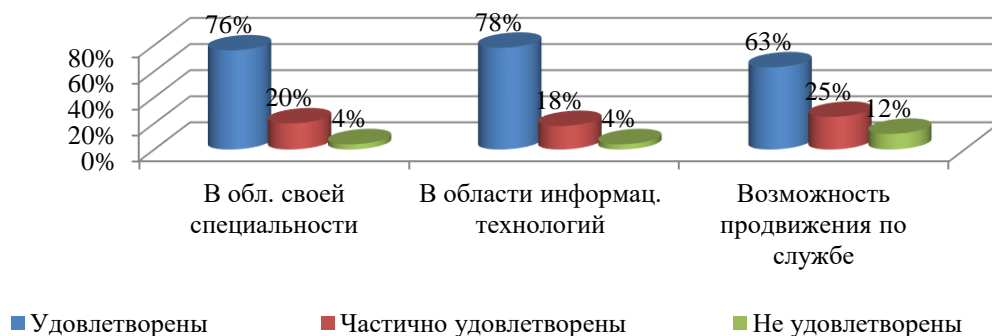


Рисунок 7 – Удовлетворенность условиями повышения квалификации и продвижения по карьерной лестнице

3. Возможности для самореализации

Анализ статистических данных позволил выявить, что имеют возможности для:

- творческого роста и общения – 88% респондентов (прежде 82%),
- карьерного роста – 67% респондентов (прежде 68%),
- уверенности в завтрашнем дне – 74% респондентов (прежде 64%),
- обеспеченности средствами к существованию – 67% респондентов (прежде 68%).

Представленная на рисунке 8 информация позволяет утверждать, что снизилось число опрошенных, которых совсем не устраивает:

- отсутствие возможности карьерного роста – не довольны 6% работников (было 18%),
- необеспеченность средствами к существованию – не довольны 4% работников (было 14%),
- неуверенности в завтрашнем дне – не довольны 4% работников (было 9%).

Средний процент удовлетворённости возможностями для самореализации составляет 71%, как и результатам прошлого анкетирования.

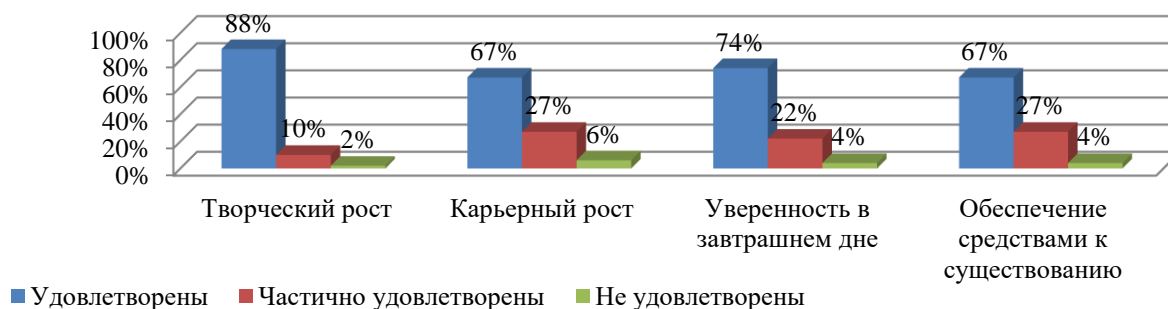


Рисунок 8 – Сведения об удовлетворённости возможностями для самореализации

В целом, основными условиями, созданными для деятельности работников филиала, удовлетворены 72% участников соцопроса (в прошлом году 68%).

Выявлена низкая удовлетворённость работников равномерностью распределения объема работы довольны – 49% (ранее 41%), четкостью и понятностью заданий – 63% (ранее 77%), возможностью продвижения по службе – 63% (ранее 50%).

III Сопутствующие условия деятельности

В этом блоке анкеты предусмотрено два раздела: административная поддержка и дополнительные условия.

1. Административная поддержка

Анализ показывает, что довольны:

- учётом администрацией нужд и требований работников – 88% (было 82%) респондентов;

- организационной культурой – 84% (было 64%) респондентов;
- поощрением сотрудников за успехи в деятельности – 74% (было 77%) респондентов;
- одобрением творческого подхода – 82% (было 82%) респондентов.

Не довольны административной поддержкой 4 респондента – 8%.

Итоги анкетирования по данному пункту, представленные на рисунке 9, свидетельствуют о том, что в сравнении с прошлогодними данными, средняя удовлетворённость работников административной поддержкой повысилась на 6% и составляет 82%.



Рисунок 9 – Удовлетворенность работников филиала административной поддержкой

2. Дополнительные условия

В этом пункте были предложены вопросы о:

- 1) качестве питания и обслуживания в столовой филиала;
- 2) психологическом климате в коллективе;
- 3) организации досуга работников.

Результаты анкетирования по данному разделу представлены на рисунке 10 и указывают на то, что полностью довольны:

- качеством питания и обслуживания в столовой 67% респондентов, прежде 59%;
- психологическим климатом в отделах филиала 67% респондентов, прежде 54%;
- организацией досуга работников 65% респондентов, прежде 50%.

Не устраивает:

- организация досуга 10% работников,
- психологический климат в коллективе 8% работников,
- качество питания и обслуживания в столовой 4% работников.

Остальные участники удовлетворены частично.

Средний процент удовлетворённости работников дополнительными условиями – 66%, прежде 54%.

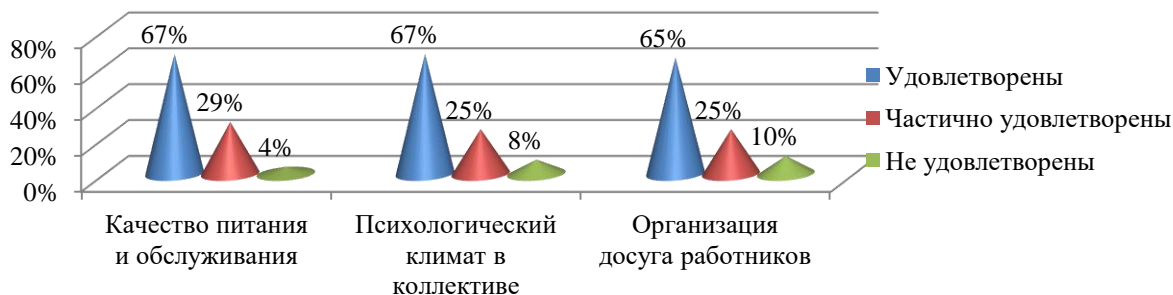


Рисунок 10 – Данные об удовлетворенности работников дополнительными услугами

IV Собственная оценка

В процессе онлайн-опроса было исследовано мнение работников относительно их:

- вовлечённости в работу вуза;
- удовлетворённости своей работой в филиале;
- возможности работать лучше, чем сейчас;
- инновационного потенциала и готовности к изменениям;
- конкурентоспособности.

1. Вовлечённость в работу вуза

Анализ критериев оценки результативности труда, представленный на рисунке 11, позволяет сделать следующее заключение: 86% участников онлайн-опроса (в прошлом году 82%) считают, что полностью вовлечены в деятельность филиала.

Есть возможность скорректировать нагрузку для 14% работников отделов (в прошлом году была умеренная нагрузка у 9%, частичная – у 9%).

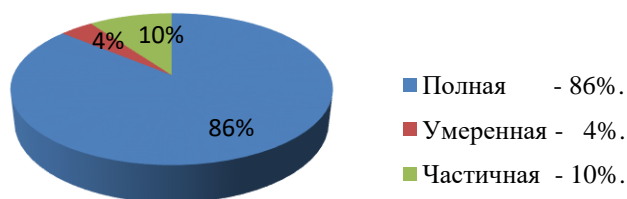


Рисунок 11 – Вовлеченность в работу филиала

2. Удовлетворённость своей работой в филиале

Исходя из данных анкетирования (рисунок 12) удовлетворены своей работой в филиале:

- полностью 82% опрошенных (ранее 68%);
- частично 16% опрошенных (ранее 27%);
- готовы сменить место работы 2% опрошенных (по результатам предыдущего анкетирования было 5%).



Рисунок 12 – Удовлетворённость своей работой в филиале

Утверждают, что могли бы работать лучше при определенных условиях, чем сейчас 53% (ранее 59%), а трудятся в полную силу 47% (ранее 41%) участников анкетирования.

3. Инновационный потенциал работников филиала

По итогам исследования результатов онлайн-опроса:

- участвуют в инновационных процессах 47% опрошенных (ранее 25%),
- готовы в участвовать в инновациях 49% опрошенных (ранее 75%),
- воздержались от ответа 4% опрошенных.

На 22% увеличилось число работников, которые участвуют в инновационных процессах.

4. Конкурентоспособность

В процессе подведения итогов онлайн-опроса выявлена субъективная оценка собственной конкурентоспособности работников филиала, осуществлена самооценка результативности их труда (рисунок 13).

Полагают, что полностью соответствуют должностным требованиям 90% участвовавших в социологическом опросе работников, прежде 96%.

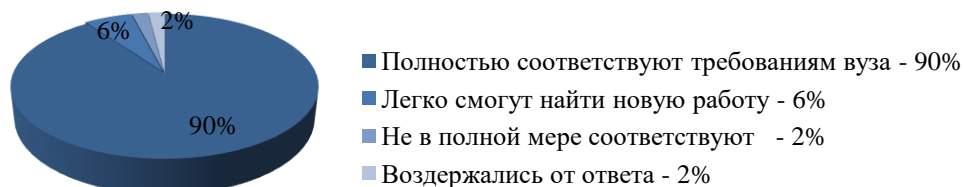


Рисунок 13 – Оценка работниками собственной конкурентоспособности

От участников анкетирования поступили:

1) следующие предложения по улучшению деятельности филиала:

- провести внутреннюю аттестацию работников и начальников на соответствие занимаемой должности;

- заменить работников, которые отрицательно влияют на развитие филиала;

- сделать более четкими подготовительные этапы организации работы до того, как формулируются конкретные задания преподавательскому составу, что позволит снизить затраты на коррекцию ранее выполненных мероприятий и освободит время для иных видов работы, в том числе, связанных с повышением квалификации и научной деятельности;

- организовать специальные курсы по дистанционному образованию;

- увеличить количество оргтехники на кафедре (ноутбуков), Wi-Fi на всей территории филиала;

2) отзывы о работе филиала:

- «Атмосферу в Костанайском филиале «ЧелГУ» для работы считаю комфортной»;

- «В целом, в ежедневном режиме чувствуется поддержка руководства, технических служб филиала»;

- «ВУЗ работает хорошо».

Выводы

1 Результаты онлайн-опроса свидетельствуют о достаточной удовлетворенности теми условиями, которым обеспечивает администрация трудовую деятельность работников филиала.

В среднем полностью удовлетворены обеспеченностью ресурсами 76% опрошенных, в частности: оборудованием для работы – 76%, обеспеченностью информацией – 63%, информационно-техническим обеспечением – 83%, регламентирующей документацией – 84% работников. По сравнению с прошлым годом: снизилась удовлетворённость респондентов оборудованием для работы на 8% и информационно-техническими ресурсами на 9%; выросла – по обеспеченности информацией на 16% и регламентирующей документацией на 9%. Руководителям отделов стоит обратить внимание на то, что полностью устраивает упорядоченность и своевременность поступающей информации лишь 57% опрошенных.

2 В целом, основными условиями, созданными для деятельности работников филиала, удовлетворены 72% участников соцопроса. Низкая удовлетворённость работников установлена относительно: равномерности распределения объема работы – 49% (ранее 41%), четкости и понятности заданий – 63% (ранее 77%), возможности продвижения по службе – 63% (ранее 50%). При этом обеспеченностью рабочим местом и возможностями для творческого роста и общения довольны практически все респонденты (88%).

3 Сопутствующими условиями деятельности, касающимися административной поддержки, довольны 82% респондентов (прежде 76%). Данные опроса свидетельствуют о том, что свыше 80% участников опроса удовлетворены: учётом администрацией нужд и требований работников, организационной культурой, одобрением творческого подхода; свыше 70% – поощрением сотрудников за успехи в деятельности. Удовлетворенность дополнительными условиями составляет в среднем 66%, по результатам предыдущего опроса 54%. В частности, довольны: организацией досуга – 65%, психологическим климатом и организацией питания – 67% опрошенных работников.

4 Анализ самооценки работниками результативности их деятельности показывает: в полном объёме вовлечены в деятельность филиала 86% респондентов; полностью удовлетворены своей работой в филиале 82% опрошенных. Полагают, что по всем параметрам соответствуют должностным требованиям филиала 90% участников анкетирования.

Начальник отдела оценки качества образования
11.11.2020 г.

З.А. Альжанова

