

**Zadovoljstvo  
zaposlenih i  
zadovoljstvo  
korisnika uslugama  
u DZ Valjevo  
u 2010. godini**

## Zadovoljstvo zaposlenih 2010.

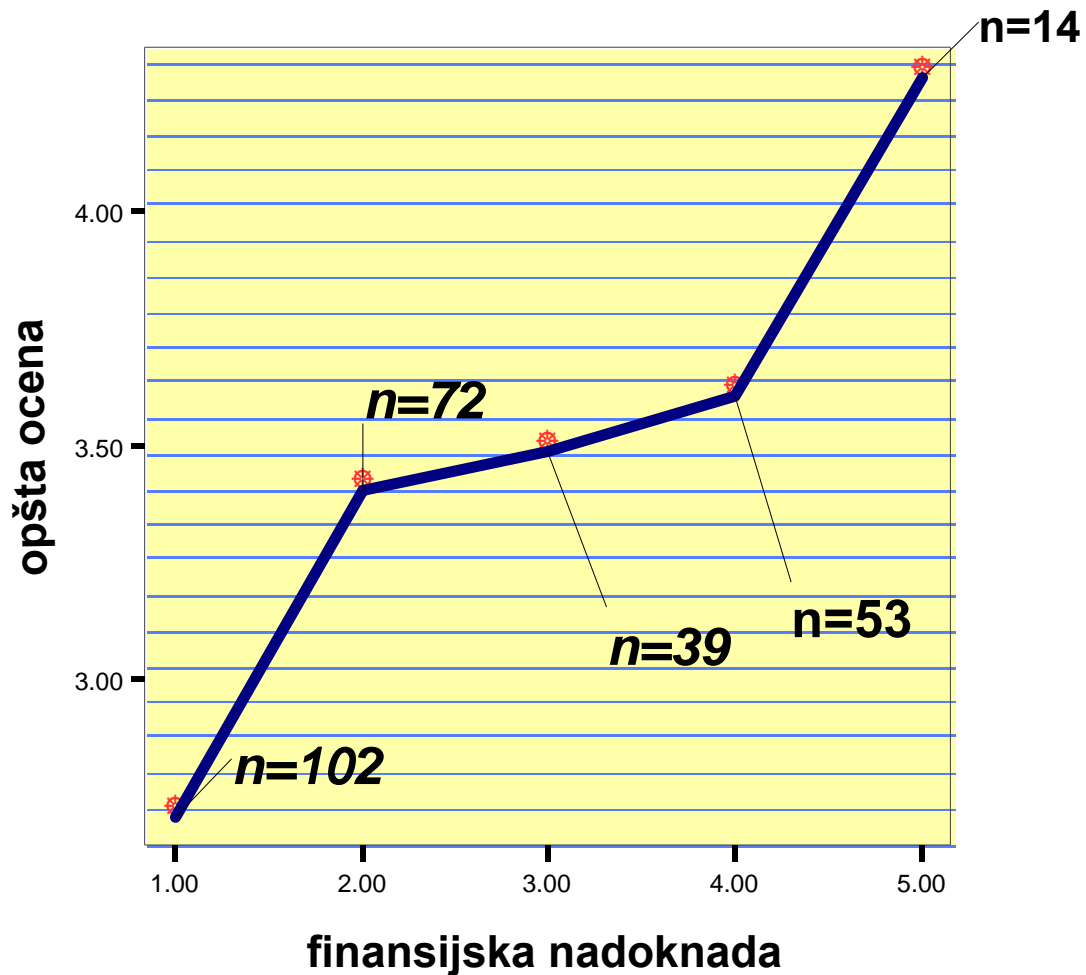
Prosečne ocene po pitanjima zadovoljstva zaposlenih sa standardnim variranjem			
	Prosečna ocena	Standardna devijacija	Broj ispitanika
oprema	3.2410	1.19090	278
međuljudski odnosi	3.2878	1.10949	278
saradnja sa kolegama	3.5755	0.95364	278
autonomija	3.5144	0.99356	278
profesionalni razvoj	3.2626	1.10762	278
vreme	3.3849	1.05758	278
znanja, sposobnosti veštine	3.3993	1.05905	278
finansijska nadoknada	2.2986	1.27772	278
kontinuirana edukacija	3.0612	1.20462	278
evaluacija rada	3.3273	1.10007	278
podrška pretpostavljenih	3.3633	1.18399	278
iznošenje ideja pretpostavljenima	3.4065	1.13854	278
dobijanje jasnih uputstava	3.3417	1.05881	278
emocionalna iscrpljenost	3.1942	1.20993	278
fizička iscrpljenost	3.1295	1.22745	278
umor na pomisao na posao	2.7950	1.32364	278
opšta ocena	3.2410	1.11578	278

Utvrđeno je da postoje dve **nezavisne** komponente zadovoljstva zaposlenih, komponenta **zadovoljstva procesom rada** i komponenta **zamora**.

<b>Glavne komponente</b>	
<b>Zadovoljstvo procesom rada</b>	<b>Zamor</b>
<b>podrška pretpostavljenih</b>	<b>fizicka iscrpljenost</b>
<b>iznošenje ideja pretpostavljenima</b>	<b>emocionalna iscrpljenost</b>
<b>evaluacija rada</b>	<b>umor na pomisao na posao</b>
<b>dobijanje jasnih uputstava</b>	
<b>profesionalni razvoj</b>	
<b>znanja sposobnosti veštine</b>	
<b>autonomija</b>	
<b>oprema</b>	

**Opšta ocena zadovoljstva zaposlenih ne odražava ni jednu od dobijenih glavnih komponenti zadovoljstva. Ona ne odražava ni stepen zamora, ni stepen zadovoljstva procesom rada zaposlenih, već je 81.8% rezultat stepena zadovoljstva materijalnom nadoknadom za rad zaposlenima u DZ Valjevo.**

## Grafički prikaz povezanosti opšte ocene zadovoljstva materijalnom nadoknadom za rad



### Zaključak:

Opšta ocena zadovoljstva zaposlenih može da se poveća, samo ako se poveća materijalna nadoknada za obavljen rad zaposlenih u DZ Valjevo.

## Zadovoljstvo korisnika usluga DZ Valjevo

<b>Prosečna opšta ocena zadovoljstva korisnika sa standardnim variranjem</b>			
	<b>Broj anketiranih korisnika</b>	<b>Prosečna ocena zadovoljstva</b>	<b>Standardna devijacija</b>
<b>Opšta ocena zadovoljstva korisnika</b>	<b>764</b>	<b>4.0903</b>	<b>0.95835</b>

**Opšta ocena zadovoljstva korisnika značajno koreliše sa opštom ocenom zadovoljstva zaposlenih (Spirmanov koeficijent korelacije 0.90\*; p=0.037).**

### **Z a k l j u č a k**

- 1. U odnosu na prethodnu godinu opšta ocena zadovoljstva korisnika je visoko značajno povećana sa 3.77 na 4.10.**
- 2. Dalje povećanje zadovoljstva korisnika, može da se očekuje samo povećanjem opšte ocene zadovoljstva zaposlenih, odnosno povećanjem materijalne nadoknade za rad zaposlenima u DZ Valjevo.**