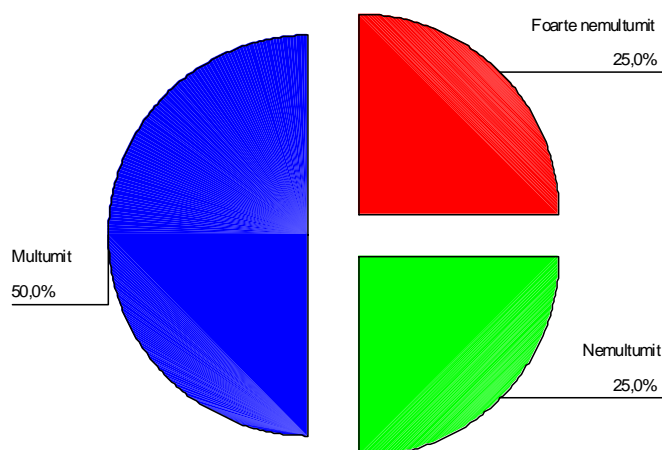




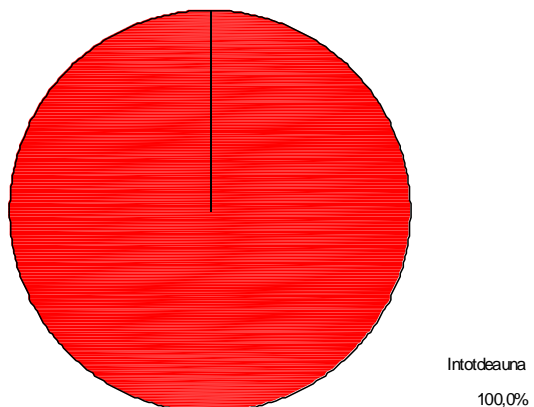
**Biroul de
Analiză și Diagnoză
Organizațională**

**ANALIZA SERVICIULUI DE SECRETARIAT DIN
PERSPECTIVA PERSONALULUI**

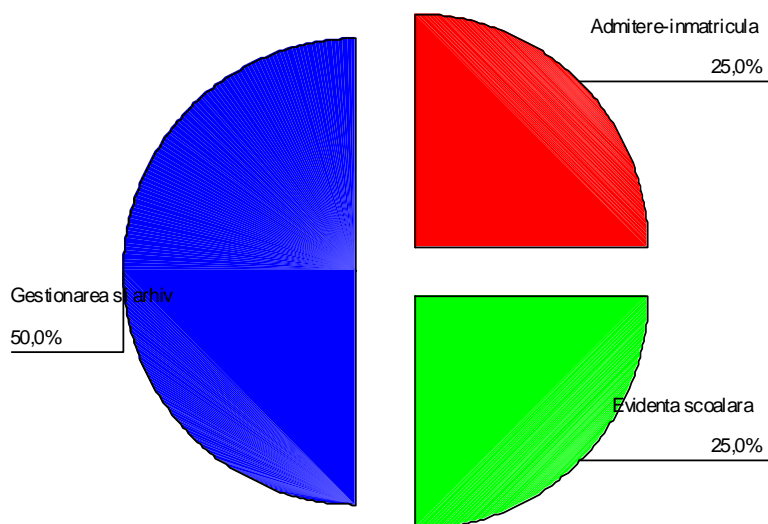
1. ”Cât de mulțumit sunteți de instituția în care lucrați?”: 50% dintre intervievați au răspuns mulțumiți, 25% foarte mulțumiți și 25% nemulțumiți



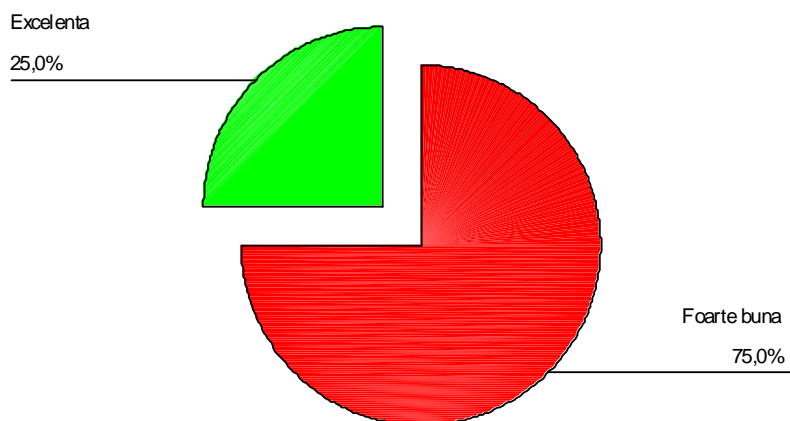
2. ”Considerați că vă îndepliniți sarcinile de servicii?”: 100% au răspuns cu întotdeauna.



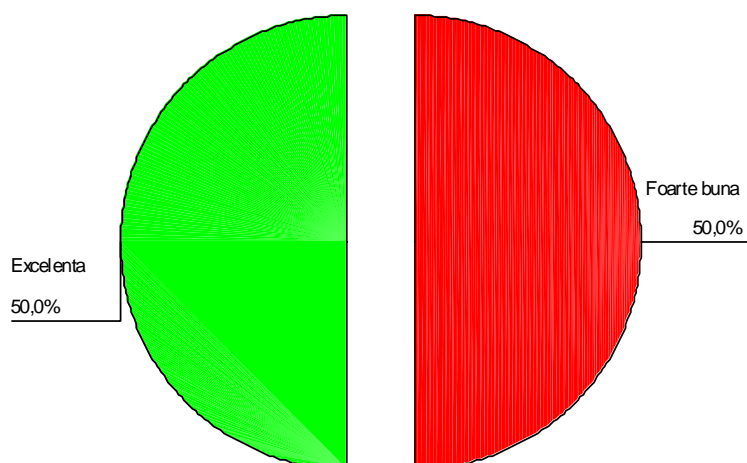
3. ”Care este sectorul care îl considerați că este cel mai greu de gestionat?”: 50% au răspuns gestionarea și arhivarea documentelor, 25% admitere-înmatriculări și 25% evidența școlară.



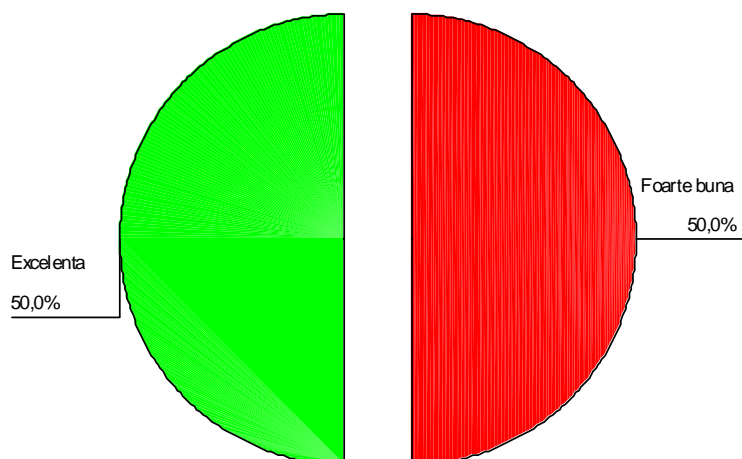
4. ”Cum apreciați relația secretariat-conducere?”: 75% au răspuns foarte bine și 25% excelentă.



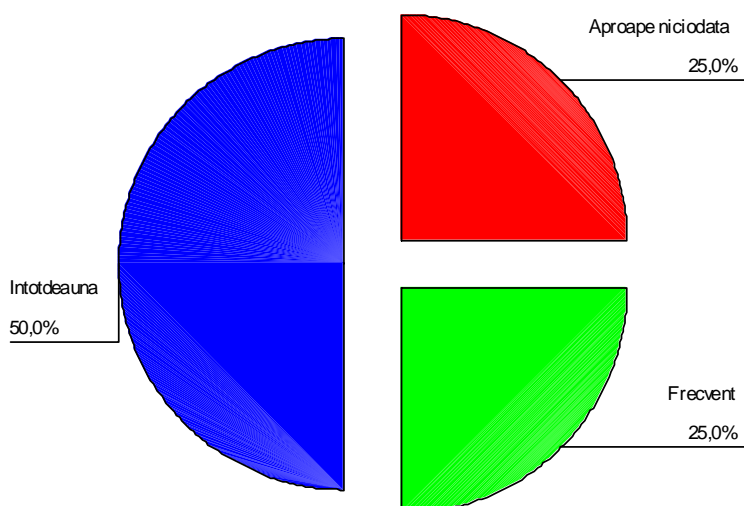
5. ”Cum apreciați relația secretariat - cadru didactic?”: 50% o consideră excelentă și 50% foarte bună.



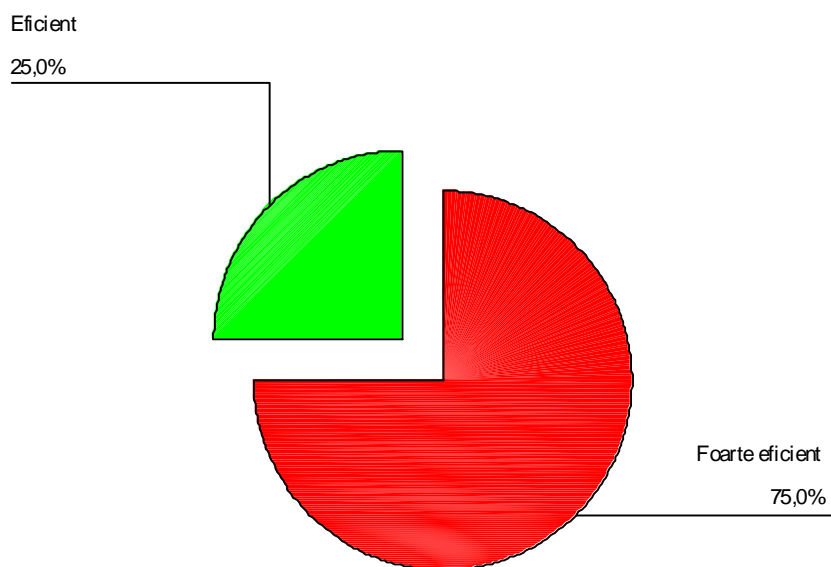
6. ”Cum apreciați relația secretariat - student?”: 50% o consideră excelentă și 50% foarte bună.



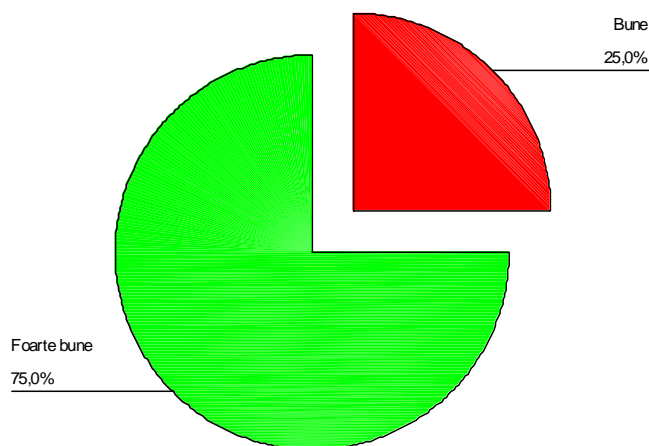
7. ”În ce măsură se respectă programul cu publicul?”: 50% dintre intervieuați afirmă întotdeauna, 25% frecvent și 25% aproape niciodată.



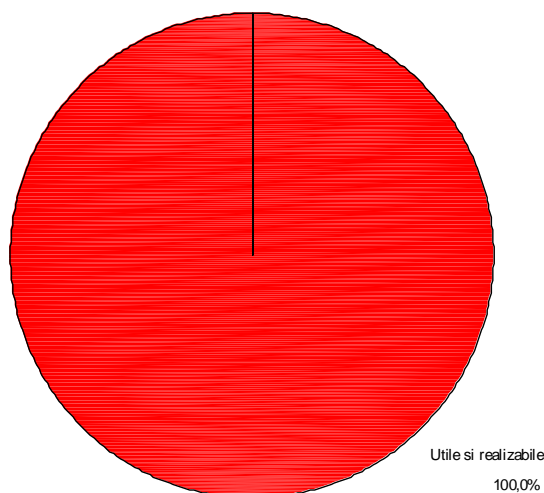
8. ”Cât de eficient considerați că sunteți în finalizarea sarcinilor de lucru?”: 75% consideră că sunt foarte eficiente și 25% eficiente.



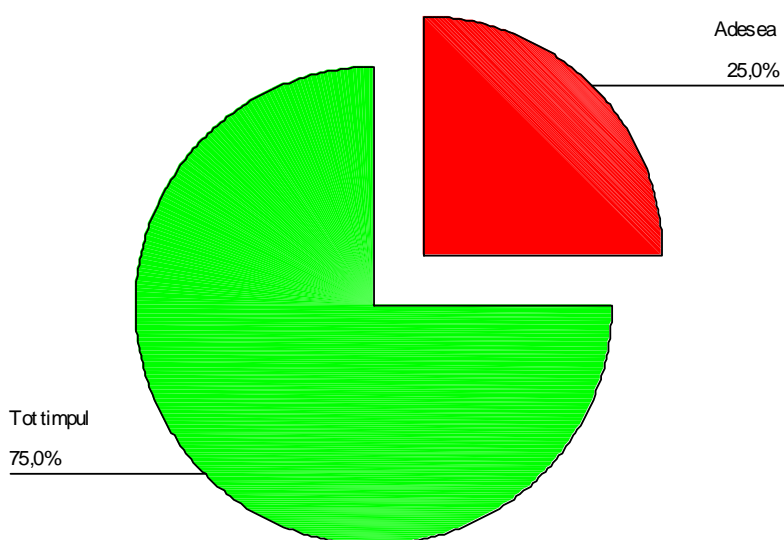
9. ”Considerați că raportul dintre munca efectuată și rezultatele obținute sunt:” 75% consideră că sunt foarte bune și 25% bune.



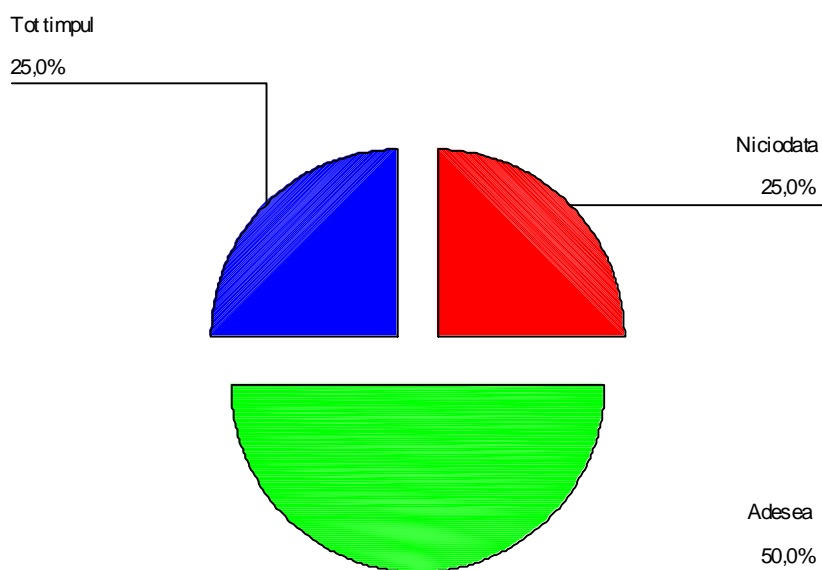
10. ”Cum calificați sarcinile primite?”: respondenții au răspuns în totalitate că sunt realizabile.



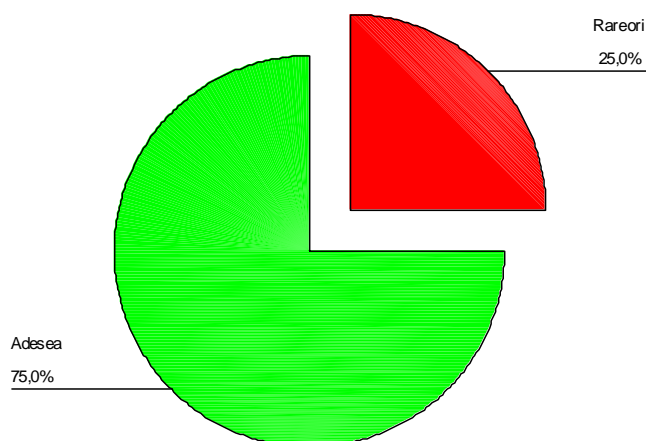
11. ”Cât de des sunteți sprijinit atunci când cereți ajutorul pentru finalizarea unei sarcini?”: 75% afirmă că sunt sprijiniți tot timpul și 25% adesea.



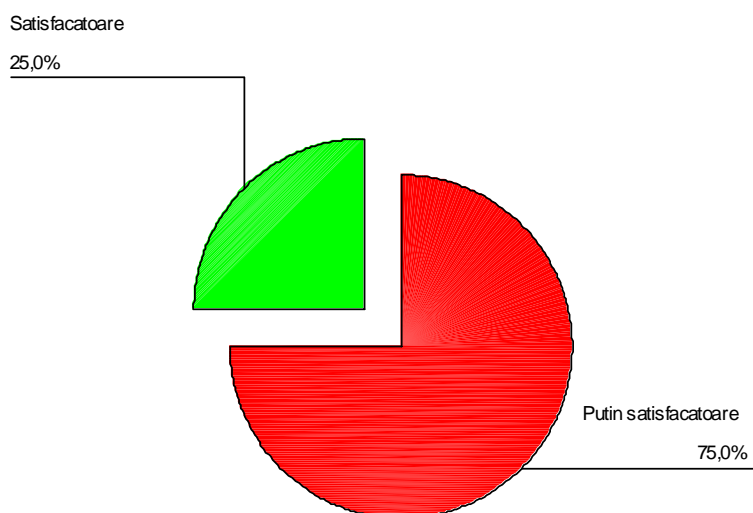
12. ”Volumul de muncă pe care trebuie să îl realizați în funcția dvs. corespunde programului de lucru?”: 50% răspund adesea, 25% tot timpul și 25% niciodată.



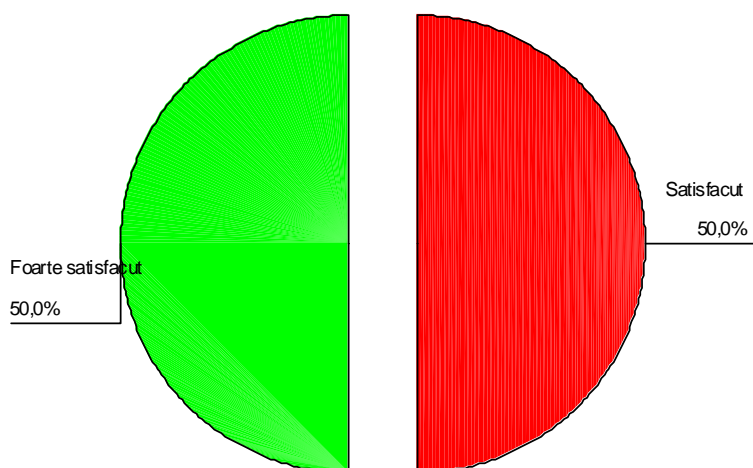
13. ”Se întâmplă să rămâneți peste programul de lucru pentru finalizarea lucrărilor?”:
75% au răspuns adesea și 25% rareori.



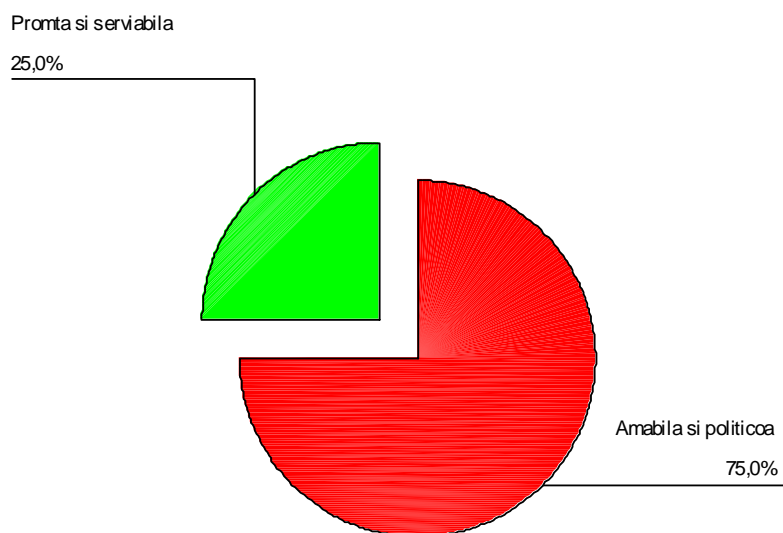
14. ”Cum apreciați modul de salarizare în raport cu munca depusă?”:75% consideră că este puțin satisfăcător și 25% satisfăcător.



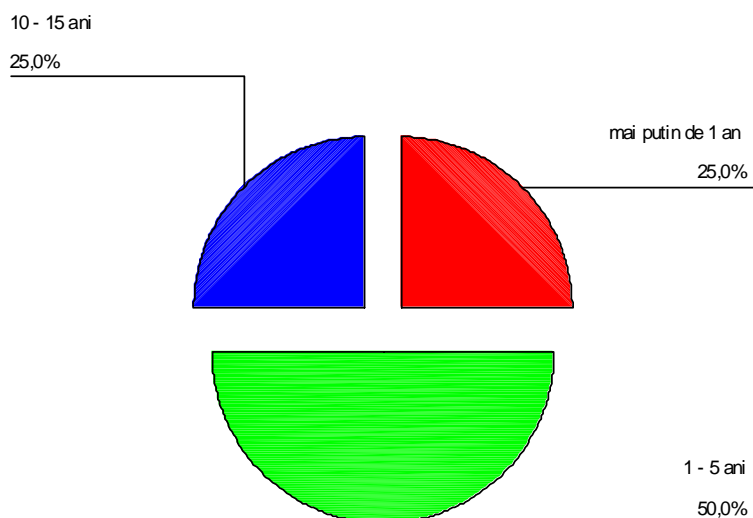
15. ”În general, sunteți satisfăcut de felul în care finalizați sarcinile de lucru?”: 50% sunt foarte satisfăcut și 50% satisfăcut.



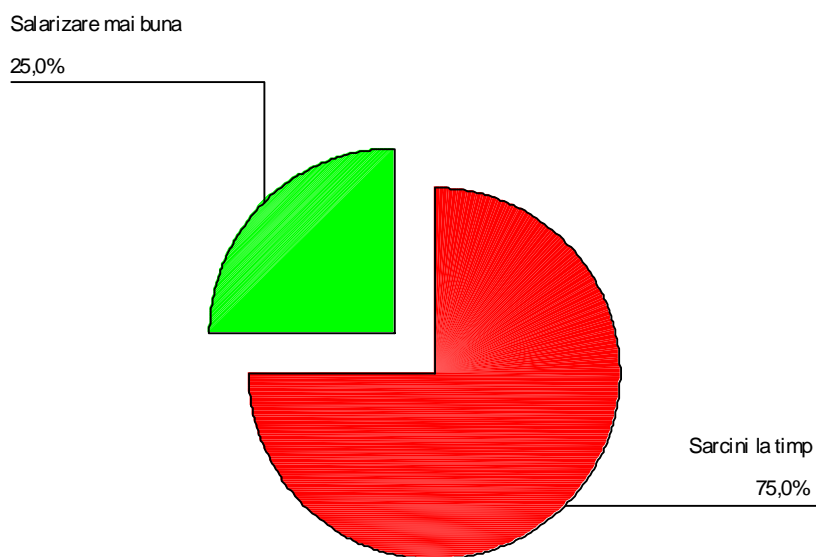
16. ”Care este atitudinea care vă caracterizează la locul de muncă?”: 75% afirmă că sunt amabili și politicoși și 25% promptă și serviabilă.



17. ”Care este vechimea dvs. în funcția pe care o ocupați?”: 50% au între 1 – 5 ani, 25% între 10 – 15 ani și 25% mai puțin de 1 an.



18. ”Ce sugestii aveți pentru randamentul dvs. la locul de muncă?”: 75% solicită să li se dea sarcinile la timp și 25% doresc o salarizare mai bună.



Coordonator Birou de Analiză și Diagnoză Organizațională
Asist. Dr. Alexandra-Violeta Gheorghiu



Chestionar aplicat personalului din Serviciul de Secretariat în vederea autoevaluării calității serviciilor prestate

Vă rugăm să răspundeți la următoarele întrebări, completând / bifând răspunsul corespunzător situației care vi se potrivește. Chestionarul este anonim.

1. Cât de mulțumit/ă sunteți de instituția în care lucrați?

- a) Foarte nemulțumit/ă b) Nemulțumit/ă c) Mulțumit/ă d) Foarte mulțumit/ă

2. Considerați că vă îndepliniți sarcinile de serviciu?

- a) Niciodată b) Aproape niciodată c) Frecvent d) Aproape întodeauna e) Întodeauna

3. Care credeți că este motivul pentru acest stadiu de rezolvare a sarcinilor de serviciu?

- a) Programul de lucru b) Condițiile de lucru c) Volumul de lucru d) Sarcinile atribuite e) Colaborarea cu celelalte sectoare f) Salarizarea g) Alt motiv (care?)

4. Care este sectorul care îl considerați este cel mai greu de gestionat?

- a) Admitere-înmatriculări b) Programarea examenelor c) Evidența școlară
d) Gestionarea și arhivarea documentelor e) Alt sector (care?)

5. Cum apreciați relația secretariat – conducere?

- a) Mai puțin bună b) Bună c) Foarte bună d) Excelentă

6. Cum apreciați relația secretariat - cadru didactic?

- a) Mai puțin bună b) Bună c) Foarte bună d) Excelentă

7. Cum apreciați relația secretariat - student?

- a) Mai puțin bună b) Bună c) Foarte bună d) Excelentă

8. În ce măsură se respectă programul cu publicul?

- a) Niciodată b) Aproape niciodată c) Frecvent d) Întodeauna

9. Cât de eficient/ă considerați că sunteți în finalizarea sarcinilor de lucru?

- a) Foarte eficient/ă b) Eficient/ă c) Mai eficient/ă decât colegii mei d) Mai puțin eficient/ă decât colegii mei e) Ineficient/ă

10. Considerați că raportul dintre munca efectuată și rezultatele obținute sunt:

- a) Foarte slabe b) Slabe c) Bune d) Foarte bune

11. Cum calificați sarcinile primite?

- a) Utile și realizabile b) Utile dar nerealizabile c) Inutile

12. Cât de des sunteți sprijinit atunci când cereți ajutorul pentru finalizarea unei sarcini?

19. Niciodată b) Rareori c) Adesea c) Tot timpul



13. Considerați că sarcinile atribuite depășesc nivelul Dvs. de competență?

- a) Niciodată b) Rareori c) Adesea d) Tot timpul

14. Volumul de muncă pe care trebuie să o realizați în funcția Dvs. corespunde programului de lucru?

- a) Niciodată b) Rareori c) Adesea d) Tot timpul

15. Se întâmplă să rămâneți peste programul de lucru pentru finalizarea lucrărilor?

- a) Niciodată b) Rareori c) Adesea d) Tot timpul

16. Cum apreciați modul de salarizare în raport cu munca depusă?

- a) Puțin satisfăcător b) Satisfăcător c) Acceptabil d) Foarte satisfăcător

17. În general, sunteți satisfăcut/ă de felul în care vă finalizați sarcinile de lucru?

- a) Foarte nesatisfăcut/ă b) Nesatisfăcut/ă c) Satisfăcut/ă d) Foarte satisfăcut/ă

18. Care este atitudinea care vă caracterizează la locul de muncă?

- a) Amabilă și politicoasă b) Arogantă și nepoliticoasă c) Promptă și serviabilă
d) Irascibilă și expeditivă e) Indiferentă și plictisită

19. Care este vechimea dumneavoastră în funcția pe care o ocupați?

- a) mai puțin de 1 an b) 1 – 5 ani c) 5- 10 ani d) 10– 15 ani e) peste 15 ani

20. Ce sugestii aveți pentru ridicarea randamentului Dvs. la locul de muncă?

.....
.....
.....

Vă mulțumim pentru colaborare.