

Szanowni Państwo,

firma Lokalne Badania Społeczne prowadzi pomiar satysfakcji wśród pracowników Mazowieckiego Urzędu Wojewódzkiego w Warszawie (dalej: MUW). Celem badania jest uzyskanie informacji na temat satysfakcji z pracy, identyfikacja mocnych i słabych stron Urzędu, a także ocena jakości komunikacji wewnętrznej. W związku z tym prosimy o wypełnienie poniższej ankiety. Dane te są całkowicie anonimowe i będą wykorzystywane wyłącznie w postaci zbiorczych zestawień statystycznych.

**METRYCZKA → Na początku proszę zaznaczyć kilka informacji o sobie.**

**M1. Proszę zaznaczyć płeć.**

- 1: mężczyzna
- 2: kobieta

**M2. Proszę zaznaczyć, ile ma Pan(i) lat.**

- 1: 29 lub mniej
- 2: 30 – 39
- 3: 40 – 49
- 4: 50 lub więcej

**M3. Jakiego ma Pan(i) wykształcenie?**

- 1: podstawowe lub zasadnicze zawodowe
- 2: średnie
- 3: wyższe licencjackie
- 4: wyższe magisterskie lub równoważne
- 5: doktorat lub wyższy stopień naukowy

**M4. Czy - w ramach swoich obowiązków służbowych - ma Pan(i) bezpośredni kontakt z klientami? Może Pan(i) zaznaczyć więcej niż 1 odpowiedź.**

- \*1: tak, mam kontakt z klientami indywidualnymi (załatwiający sprawy we własnym imieniu) → zadajemy pytania P12-P14
- \*2: tak, mam kontakt z klientami instytucjonalnymi (załatwiający sprawy w imieniu swoich firm lub instytucji) → zadajemy pytania P12-P14
- 3: nie, nie mam kontaktu z klientami MUW → pomijamy pytania P12-P14

**M5. Czy w MUW zajmuje Pan(i)...**

- 1: stanowisko kierownicze wyższego szczebla (np. wojewoda, wicewojewoda, dyrektor generalny, dyrektor, zastępca dyrektora)
- 2: stanowisko kierownicze średniego szczebla (np. kierownik oddziału, zastępca kierownika oddziału)
- 3: inne stanowisko

**M6. W jakiej komórce organizacyjnej MUW Pan(i) pracuje...**

- 1: Biuro Wojewody
- 2: Wydział Bezpieczeństwa i Zarządzania Kryzysowego
- 3: Wydział Certyfikacji i Rozwoju Regionalnego
- 4: Wydział Finansów
- 5: Wydział Geodezji
- 6: Wydział Infrastruktury
- 7: Wydział Kontroli
- 8: Wydział Polityki Społecznej
- 9: Wydział Prawny
- 10: Wydział Skarbu Państwa i Nieruchomości
- 11: Wydział Spraw Cudzoziemców
- 12: Wydział Spraw Obywatelskich
- 13: Wydział Zdrowia
- 14: Biuro Administracyjne
- 15: Biuro Informatyki i Rozwoju Systemów Informatycznych
- 16: Biuro Kadr i Organizacji
- 17: Biuro Ochrony
- 18: Zespół Audytu Wewnętrznego
- 19: inna komórka organizacyjna: Jaka?.....

**M7. W jakim budynku MUW Pan(i) pracuje...**

- 1: Warszawa, pl. Bankowy 3/5  
2: Warszawa, al. Jerozolimskie 28  
3: Warszawa, ul. Czerniakowska 44  
4: Warszawa, ul. Krucza 5/11  
5: Warszawa, ul. Marszałkowska 3/5  
6: Delegatura Mazowieckiego Urzędu Wojewódzkiego w Ciechanowie (ul. 17 Stycznia 7)  
7: Delegatura Mazowieckiego Urzędu Wojewódzkiego w Ostrołęce (ul. Gorbatowa 15)  
8: Delegatura Mazowieckiego Urzędu Wojewódzkiego w Płocku (ul. 3 Maja 16)  
9: Delegatura Mazowieckiego Urzędu Wojewódzkiego w Radomiu (ul. St. Żeromskiego 53)  
10: Delegatura Mazowieckiego Urzędu Wojewódzkiego w Siedlcach (ul. Piłsudskiego 38)  
11: inna lokalizacja: Jaka?.....

**M8. Od ilu lat pracuje Pan(i) w MUW?** |\_\_|\_\_|**M9. Od ilu lat pracuje Pan(i) zawodowo? Proszę wziąć pod uwagę wszystkie lata pracy we wszystkich dotychczasowych miejscach, w których Pan(i) pracował(a).** |\_\_|\_\_|**KWESTIONARIUSZ GŁÓWNY****P1. W jakim stopniu jest Pan(i) ogólnie zadowolony(a) z pracy w MUW? Proszę wziąć pod uwagę wszystkie czynniki, które są dla Pana(i) ważne.**

- 5: bardzo zadowolony(a)  
4: raczej zadowolony(a)  
3: częściowo zadowolony(a), częściowo niezadowolony(a)  
2: raczej niezadowolony(a)  
1: bardzo niezadowolony(a)  
9: nie wiem/trudno powiedzieć

**P2. Proszę napisać, co lubi Pan(i) w swojej pracy.****P3. A teraz proszę napisać, czego Pan(i) nie lubi w swojej pracy.****P4. W jakim stopniu zgadza się Pan(i) z następującymi stwierdzeniami... Proszę posłużyć się skalą 1 zaznaczyć 1 odpowiedź przy każdym stwierdzeniu.**

	Zdecydowanie się zgadzam	Raczej się zgadzam	Częściowo się zgadzam, częściowo się nie zgadzam	Raczej się nie zgadzam	Zdecydowanie się nie zgadzam	Nie wiem/trudno powiedzieć
a: MUW oferuje swoim pracownikom duże możliwości rozwoju zawodowego	5	4	3	2	1	9
b: Jestem zadowolony(a) z warunków lokalowych, w jakich pracuję	5	4	3	2	1	9
c: Moje zarobki w MUW są satysfakcjonujące	5	4	3	2	1	9
d: Atmosfera pracy w MUW jest przyjazna	5	4	3	2	1	9
e: MUW jest w wystarczającym stopniu wyposażony w sprzęt potrzebny do wykonywania mojej pracy	5	4	3	2	1	9
f: Praca w MUW to zajęcie o wysokim prestiżu	5	4	3	2	1	9
g: Zasady wynagradzania w MUW są przejrzyste	5	4	3	2	1	9
h: MUW oferuje swoim pracownikom odpowiednie warunki socjalne	5	4	3	2	1	9
i: MUW jest scentralizowaną instytucją	5	4	3	2	1	9
j: Procedury wewnętrzne w MUW są precyzyjnie określone	5	4	3	2	1	9
k: Zakresy obowiązków pracowników MUW są precyzyjnie określone	5	4	3	2	1	9
l: Osoby zarządzające MUW cieszą się autorytetem wśród pracowników	5	4	3	2	1	9
m: Decyzje podejmowane przez przełożonych w MUW często są konsultowane z pracownikami	5	4	3	2	1	9

n: Problemem MUW jest nadmierna biurokracja	5	4	3	2	1	9
o: Pracownicy MUW są ściśle kontrolowani przez przełożonych	5	4	3	2	1	9
p: Cele i zadania stawiane przed pracownikami MUW zazwyczaj są precyzyjnie określone	5	4	3	2	1	9
r: Pracownicy MUW mają dużą swobodę w sposobie wykonywania swoich obowiązków	5	4	3	2	1	9

**P5. Z którym z poniższych stwierdzeń zgadza się Pan(i) w największym stopniu? Proszę zaznaczyć tylko 1 odpowiedź.**

- 1: Sposób zarządzania MUW bardziej kojarzy się z „rządami silnej ręki” niż z demokracją  
2: Sposób zarządzania MUW bardziej kojarzy się z demokracją niż „rządami silnej ręki”  
3: Mam inne zdanie na ten temat  
9: nie wiem/trudno powiedzieć

**P6. Poniżej znajduje się lista cech, które mogą pasować lub nie pasować do MUW. Czy, Pana zdaniem, dana cecha pasuje czy nie pasuje do MUW. Proszę posłużyć się skalą i zaznaczyć 1 odpowiedź przy każdej z nich.**

- 1: zdecydowanie nie pasuje  
2: raczej nie pasuje  
3: raczej pasuje  
4: zdecydowanie pasuje  
9: nie wiem/trudno powiedzieć

a: bezpieczeństwo socjalne

b: nowoczesność

c: ciekawa praca

d: stabilność zatrudnienia

e: pozytywne relacje z ludźmi

f: rozwój osobisty

g: upolitycznienie

h: zaufanie między ludźmi

**P7. Z którym z poniższych stwierdzeń zgadza się Pan(i) w największym stopniu? Proszę zaznaczyć tylko 1 odpowiedź.**

- 1: Wolę pracować w MUW niż w innej instytucji lub firmie  
2: Równie dobrze mógł(mogła)bym pracować w MUW, co w innej instytucji lub firmie  
3: Wolał(a)bym pracować w innej instytucji lub firmie niż w MUW  
9: nie wiem/trudno powiedzieć

**P8. A teraz proszę zastanowić się nad tym, jakie relacje międzyludzkie panują w MUW. Jak ocenia Pan(i) swoje relacje z przełożonymi? Proszę posłużyć się skalą.**

- 5: bardzo dobrze  
4: raczej dobrze  
3: częściowo dobrze, częściowo źle  
2: raczej źle  
1: bardzo źle  
9: nie wiem/trudno powiedzieć

**P9. Jak ocenia Pan(i) swoje relacje z podwładnymi? Proszę posłużyć się skalą.**

- 5: bardzo dobrze  
4: raczej dobrze  
3: częściowo dobrze, częściowo źle  
2: raczej źle  
1: bardzo źle  
8: nie dotyczy  
9: nie wiem/trudno powiedzieć

**P10. Jak ocenia Pan(i) swoje relacje ze współpracownikami zatrudnionymi na równorzędnych stanowiskach? Proszę posłużyć się skalą.**

- 5: bardzo dobrze  
4: raczej dobrze  
3: częściowo dobrze, częściowo źle  
2: raczej źle  
1: bardzo źle  
8: nie dotyczy  
9: nie wiem/trudno powiedzieć

**P11. Jak ocenia Pan(i) relacje osób zatrudnionych w Pana(i) komórce organizacyjnej z osobami reprezentującymi inne komórki organizacyjne MUW? Proszę posłużyć się skalą.**

- 5: bardzo dobrze
- 4: raczej dobrze
- 3: częściowo dobrze, częściowo źle
- 2: raczej źle
- 1: bardzo źle
- 8: nie dotyczy
- 9: nie wiem/trudno powiedzieć

**RELACJE Z KLIENTAMI\* - tylko osoby, które w ramach obowiązków służbowych kontaktują się z klientami ( odpowiedzi 1 lub 2 w M4)**

**P12. Jak ogólnie ocenia Pan(i) swoje relacje z klientami MUW? Proszę posłużyć się skalą.**

- 5: bardzo dobrze
- 4: raczej dobrze
- 3: częściowo dobrze, częściowo źle
- 2: raczej źle
- 1: bardzo źle
- 9: nie wiem/trudno powiedzieć

**P13. Proszę napisać, co lubi Pan(i) w kontaktach z klientami MUW.**

.....

**P14. A czego Pan(i) nie lubi w kontaktach z klientami MUW?**

.....

**KOMUNIKACJA WEWNĘTRZNA - wszyscy respondenci**

**P15. Proszę zastanowić się nad komunikacją wewnętrzną w MUW. Chodzi o różne formy przekazywania informacji ważnych dla Pana(i) pracy oraz funkcjonowania Urzędu jako struktury organizacyjnej. Jak ogólnie ocenia Pan(i) sposób przekazywania informacji wewnątrz MUW? Proszę posłużyć się skalą.**

- 5: bardzo dobrze
- 4: raczej dobrze
- 3: częściowo dobrze, częściowo źle
- 2: raczej źle
- 1: bardzo źle
- 9: nie wiem/trudno powiedzieć

**P16. A jak ogólnie ocenia Pan(i) sposób przekazywania informacji wewnątrz Pana(i) wydziału/komórki organizacyjnej? Proszę posłużyć się skalą.**

- 5: bardzo dobrze
- 4: raczej dobrze
- 3: częściowo dobrze, częściowo źle
- 2: raczej źle
- 1: bardzo źle
- 9: nie wiem/trudno powiedzieć

**P17. A jak ogólnie ocenia Pan(i) sposób przekazywania informacji między Pan(i) wydziałem a innymi komórkami organizacyjnymi MUW? Proszę posłużyć się skalą.**

- 5: bardzo dobrze
- 4: raczej dobrze
- 3: częściowo dobrze, częściowo źle
- 2: raczej źle
- 1: bardzo źle
- 9: nie wiem/trudno powiedzieć

<b>P18. A jak ocenia Pan(i) sposób przekazywania następujących rodzajów informacji wewnątrz MUW? Proszę posłużyć się skalą i zaznaczyć 1 odpowiedź przy każdym sposobie przekazywanie informacji.</b>	<b>Bardzo dobrze</b>	<b>Raczej dobrze</b>	<b>Częściowo dobrze, częściowo źle</b>	<b>Raczej źle</b>	<b>Zdecydowanie źle</b>	<b>Nie wiem/trudno powiedzieć</b>
a: polecenia przełożonych	5	4	3	2	1	9
b: informacje na temat zmian planowanych w MUW	5	4	3	2	1	9
c: informacje na temat organizacji pracy w MUW	5	4	3	2	1	9
d: informacje na temat nagród i sposobu wynagradzania pracowników MUW	5	4	3	2	1	9

P19. W jakim stopniu zgadza się Pan(i) z następującymi stwierdzeniami... Proszę posłużyć się skalą i zaznaczyć 1 odpowiedź przy każdym stwierdzeniu.	Zdecydowanie się zgadzam	Raczej się zgadzam	Częściowo się zgadzam, częściowo się nie zgadzam	Raczej się nie zgadzam	Zdecydowanie się nie zgadzam	Nie wiem/trudno powiedzieć
a: Najważniejsze informacje w MUW są przekazywane w sposób jednoznaczny i nie budzący wątpliwości	5	4	3	2	1	9
b: Najważniejsze informacje w MUW są przekazywane bez zbędnych opóźnień	5	4	3	2	1	9
c: Nie mam trudności z dotarciem do najważniejszych informacji w MUW	5	4	3	2	1	9
d: Nie zdarzyło się, aby sposób przekazywania informacji w MUW negatywnie wpłynął na moją pracę	5	4	3	2	1	9
<b>P20. Informacje wewnątrz MUW są przekazywane w różnych formach. Z jakich sposobów przekazywania informacji wewnątrz MUW korzysta Pan(i) najczęściej? Proszę zaznaczyć 3 najważniejsze odpowiedzi.</b> 1: poczta elektroniczna/e-mail 2: Intranet 3: informacje na stronie www 4: Biuletyn Informacji Publicznej 5: ogłoszenia na tablicach informacyjnych 6: rozmowy nieformalne 7: narady i spotkania 8: telefon 9: zarządzenia, polecenia służbowe, pisma okólne 99: nie wiem/trudno powiedzieć						
<b>P21. Który z tych sposobów przekazywania informacji wewnątrz MUW jest, Pana(i) zdaniem, najbardziej skuteczny? Proszę zaznaczyć 1 odpowiedź.</b> 1: poczta elektroniczna/e-mail 2: Intranet 3: informacje na stronie www 4: Biuletyn Informacji Publicznej 5: ogłoszenia na tablicach informacyjnych 6: rozmowy nieformalne 7: narady i spotkania 8: telefon 9: zarządzenia, polecenia służbowe, pisma okólne 99: nie wiem/trudno powiedzieć						
<b>P22. Który z tych sposobów przekazywania informacji wewnątrz MUW jest, Pana(i) zdaniem, najmniej skuteczny? Proszę zaznaczyć 1 odpowiedź.</b> 1: poczta elektroniczna/e-mail 2: Intranet 3: informacje na stronie www 4: Biuletyn Informacji Publicznej 5: ogłoszenia na tablicach informacyjnych 6: rozmowy nieformalne 7: narady i spotkania 8: telefon 9: zarządzenia, polecenia służbowe, pisma okólne 99: nie wiem/trudno powiedzieć						
P23. W jakim stopniu zgadza się Pan(i) z następującymi stwierdzeniami... Proszę posłużyć się skalą i zaznaczyć 1 odpowiedź przy każdym stwierdzeniu.	Zdecydowanie się zgadzam	Raczej się zgadzam	Częściowo się zgadzam, częściowo się nie zgadzam	Raczej się nie zgadzam	Zdecydowanie się nie zgadzam	Nie wiem/trudno powiedzieć
a: Wolę pracować w moim wydziale niż w większości innych komórek organizacyjnych MUW	5	4	3	2	1	9
b: Praca w moim wydziale jest ciekawsza niż praca w większości innych komórek organizacyjnych MUW	5	4	3	2	1	9

c: Praca w moim wydziale wiąże się z wyższym prestiżem niż praca w większości innych komórek organizacyjnych MUW	5	4	3	2	1	9
d: Praca w moim wydziale daje większą szansę na rozwój i lepsze perspektywy zawodowe niż praca w większości innych komórek organizacyjnych MUW	5	4	3	2	1	9
e: W moim wydziale wprowadzane są rozwiązania organizacyjne, których nie ma w większości innych komórek MUW	5	4	3	2	1	9
f: W moim wydziale panuje bardziej przyjazna atmosfera pracy niż w większości innych komórek organizacyjnych MUW	5	4	3	2	1	9

**P24. Poniżej znajduje się lista wydziałów/komórek organizacyjnych MUW. Proszę wybrać z tej listy...**

**a: maksymalnie do 3 wydziałów/komórek organizacyjnych, z którymi współpracuje Pan(i) najczęściej:**

|\_|\_| |\_|\_| |\_|\_|

**b: maksymalnie do 3 wydziałów/komórek organizacyjnych, z którymi współpracuje się Panu(i) najlepiej:**

|\_|\_| |\_|\_| |\_|\_|

**c: maksymalnie do 3 wydziałów/komórek organizacyjnych, z którymi współpracuje się Panu(i) najgorzej:**

|\_|\_| |\_|\_| |\_|\_|

**d: maksymalnie do 3 wydziałów/komórek organizacyjnych, które są najbardziej lubiane przez pracowników MUW:**

|\_|\_| |\_|\_| |\_|\_|

**e: maksymalnie do 3 wydziałów/komórek organizacyjnych, które są najmniej lubiane przez pracowników MUW:**

|\_|\_| |\_|\_| |\_|\_|

**f: maksymalnie do 3 wydziałów/komórek organizacyjnych, które cieszą się największym prestiżem w MUW:**

|\_|\_| |\_|\_| |\_|\_|

**g: maksymalnie do 3 wydziałów/komórek organizacyjnych, które mają największy wpływ na pracę Urzędu:**

|\_|\_| |\_|\_| |\_|\_|

- 1: Biuro Wojewody
- 2: Wydział Bezpieczeństwa i Zarządzania Kryzysowego
- 3: Wydział Certyfikacji i Rozwoju Regionalnego
- 4: Wydział Finansów
- 5: Wydział Geodezji
- 6: Wydział Infrastruktury
- 7: Wydział Kontroli
- 8: Wydział Polityki Społecznej
- 9: Wydział Prawny
- 10: Wydział Skarbu Państwa i Nieruchomości
- 11: Wydział Spraw Cudzoziemców
- 12: Wydział Spraw Obywatelskich
- 13: Wydział Zdrowia
- 14: Biuro Administracyjne
- 15: Biuro Informatyki i Rozwoju Systemów Informatycznych
- 16: Biuro Kadr i Organizacji
- 17: Biuro Ochrony
- 18: Zespół Audytu Wewnętrznego
- 19: inna komórka organizacyjna: Jaka?.....

**P25. Czy słyszał(a) Pan(i) o pracach związanych z mapowaniem procesów wewnętrznych MUW w okresie ostatnich kilku lat?**

1: tak → zadajemy pytanie P26

2: nie → zakończyć

9: nie wiem/trudno powiedzieć → zakończyć

P26. W jakim stopniu zgadza się Pan(i) z następującymi stwierdzeniami... Proszę posłużyć się skalą i zaznaczyć 1 odpowiedź przy każdym stwierdzeniu.	Zdecydowanie się zgadzam	Raczej się zgadzam	Częściowo się zgadzam, częściowo się nie zgadzam	Raczej się nie zgadzam	Zdecydowanie się nie zgadzam	Nie wiem/trudno powiedzieć
a: Korzystałem(am) z map procesów wewnętrznych MUW	5	4	3	2	1	9
b: Uważam, że istniejące mapy procesów wewnętrznych MUW są zbyt szczegółowe	5	4	3	2	1	9
c: Brałem(am) udział w tworzeniu map procesów wewnętrznych MUW	5	4	3	2	1	9
d: Uważam, że istniejące mapy procesów są użytecznym narzędziem, wspomagającym pracę Urzędu	5	4	3	2	1	9
e: Uważam, że tego rodzaju narzędzia nie mają wpływu na moją pracę	5	4	3	2	1	9

*To już wszystkie pytania. Dziękujemy za wypełnienie ankiety!*