

## RANKING AGENCJI



Materiał został przygotowany w ramach projektu "Ministerstwa Uczące Sie".  
Projekt jest współfinansowany przez Unię Europejską, ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego.

### 1 Opis praktyki

*Federal Employee Viewpoint Survey* to ogólnokrajowe badanie ankietowe pracowników administracji federalnej. Jego celem jest pomiar opinii pracowników na temat tego czy agencje w których pracują mają cechy skutecznych organizacji.

FEVS jest organizowane corocznie, od 2004 roku, w formie ankiety internetowej, prowadzonej przez Office of Personnel Management. Trwa miesiąc i obejmuje pracowników 29 dużych urzędów federalnych oraz 54 mniejszych agencji (w sumie 97% pracowników administracji federalnej USA). W 2011 r. stopa zwrotu wyniosła 49,3% badanej populacji. Badanie składa się z 95 pytań zamkniętych (5 stopniowa skala Likerta od "stanowczo się nie zgadzam", do "stanowczo się zgadzam"). Pytania łączą się w 7 grup:

1. My work experience - samoocena kompetencji, zaspokojenie potrzeb szkoleniowych
2. My work unit - atmosfera i dynamika pracy w zespole
3. My agency - kultura całej agencji
4. My supervisor/team leader - ocena bezpośrednich przełożonych
5. The leadership - ocena stylu pracy kierownictwa
6. My satisfaction - przyjazność miejsca pracy
7. Work/Life - ocena elastycznych form pracy, godzenia życia rodzinnego z obowiązkami zawodowymi.

Wyniki ankiety są wykorzystywane do tworzenia rankingów agencji. Są także podstawą oceny polityki zasobów ludzkich rządu federalnego. Wszystko jest publikowane na stronie: <http://www.fedview.opm.gov/>

Agencje bardzo poważnie podchodzą do wyników, szczególnie do segmentu dotyczącego satysfakcji pracowników (nazywanej też rankingiem "przyjazności" miejsca pracy). Wykorzystują je do analizy swoich zasobów ludzkich i stanu własnej organizacji. Jeśli wyniki są słabe agencje nie wahają się przedsięwziąć działań naprawczych. Na przykład Federal Deposit Insurance Corporation plasowała się na jednym z ostatnich miejsc. Kierownictwo organizacji uruchomiło specjalny program zmiany kultury organizacyjnej. Program okazał się skuteczny. Podobnie HUD, mając słabe wyniki zdecydował się na szereg wewnętrznych inicjatyw poprawiających kulturę miejsca pracy i komunikację (np. wprowadzenie stanowiska organizacyjnego Ombudsmana, specjalisty od rozwiązywania konfliktów, coachingu).

Czynniki sukcesu działania takiego narzędzia to: przemyślana struktura pytań i jakość narzędzia ankietowego, odpowiednio wysoki zwrot ankiet, coroczna powtarzalność badania umożliwiająca pokazywanie trendów.

### 2 Powiązanie praktyki z MUS (mechanizmem uczenia się)

Praktyka odnosi się w zasadzie do wszystkich elementów z listy czynników MUS. Wpływa zaś głównie na procesy Informacji Zwrotnej i Refleksji.

### 3 Poziom organizacyjny, na którym wdrażana jest praktyka

Praktyka dotyczy poziomu systemowego - w znaczeniu międzyministerialnym (całej administracji rządowej).

Cytując ten materiał prosimy podawać następujące źródło: Olejniczak K. (2012) "Doświadczenia administracji amerykańskiej" w: Mazur S., Płoszaj A. (red.) *Wspieranie mechanizmu uczenia się w organizacjach publicznych. Doświadczenia międzynarodowe*, Warszawa: Scholar

#### 4 Zalety i ograniczenia praktyki

Praktyka umożliwia agencjom porównywanie się między sobą jak i analizę zmian na przestrzeni lat. Jest więc źródłem ważnych informacji zwrotnych, umożliwiających doskonalenie organizacji.

#### Źródła

Wywiady projektu MUS - Waszyngton 2012 r.

<http://www.fedview.opm.gov/>

#### Załączniki

Zbiornicze wyniki FEVS - przykład odpowiedzi nt. oceny kierownictwa oraz przyjazności miejsca pracy (porównanie lat 2008, 2010 i 2011)

Governmentwide Weighted Results  
Trend Analysis

Question	Positive Responses			Significant Difference	
	FHCS 2008	FEVS 2010	FEVS 2011	2008/2010	2010/2011
(53) In my organization, leaders generate high levels of motivation and commitment in the workforce.	40.2%	44.5%	45.0%	↑	
(54) My organization's leaders maintain high standards of honesty and integrity.	51.1%	55.7%	57.0%	↑	↑
(55) Managers/supervisors/team leaders work well with employees of different backgrounds.	67.4%	63.5%	65.3%	↓	↑
(56) Managers communicate the goals and priorities of the organization.	60.2%	64.2%	64.4%	↑	
(57) Managers review and evaluate the organization's progress toward meeting its goals and objectives.	60.6%	63.5%	64.0%	↑	
(58) Managers promote communication among different work units (for example, about projects, goals, needed resources).	56.1%	54.5%	55.2%	↓	↑
(59) Managers support collaboration across work units to accomplish work objectives.	No Data	57.5%	58.4%		
(60) Overall, how good a job do you feel is being done by the manager directly above your immediate supervisor/team leader?	No Data	57.3%	57.6%		
(61) I have a high level of respect for my organization's senior leaders.	52.1%	55.6%	56.6%	↑	↑
(62) Senior leaders demonstrate support for Work/Life programs.	No Data	54.7%	55.4%		

Governmentwide Weighted Results  
Trend Analysis

Question	Positive Responses			Significant Difference	
	FHCS 2008	FEVS 2010	FEVS 2011	2008/2010	2010/2011
(63) How satisfied are you with your involvement in decisions that affect your work?	53.4%	54.8%	53.4%		↓
(64) How satisfied are you with the information you receive from management on what's going on in your organization?	48.1%	51.0%	50.7%	↑	
(65) How satisfied are you with the recognition you receive for doing a good job?	50.3%	52.2%	50.7%	↑	↓
(66) How satisfied are you with the policies and practices of your senior leaders?	42.3%	45.1%	45.6%	↑	
(67) How satisfied are you with your opportunity to get a better job in your organization?	39.0%	41.7%	39.7%	↑	↓
(68) How satisfied are you with the training you receive for your present job?	55.3%	55.8%	54.9%		
(69) Considering everything, how satisfied are you with your job?	68.5%	71.5%	70.7%	↑	
(70) Considering everything, how satisfied are you with your pay?	60.4%	65.8%	62.5%	↑	↓
(71) Considering everything, how satisfied are you with your organization?	57.5%	62.4%	62.3%	↑	

Cytując ten materiał prosimy podawać następujące źródło: Olejniczak K. (2012) "Doświadczenia administracji amerykańskiej" w: Mazur S., Płoszaj A. (red.) *Wspieranie mechanizmu uczenia się w organizacjach publicznych. Doświadczenia międzynarodowe*, Warszawa: Scholar