

# ZADOVOLJSTVO ZAPOSLENIKA HP

---

Veljača, 2020



# SADRŽAJ

1. METODOLOGIJA I OPIS UZORKA
2. GLAVNI NALAZI
3. OPĆE ZADOVOLJSTVO I LOJALNOST
4. IZVORI ZADOVOLJSTVA POSLOM
5. ZADOVOLJSTVO RADNOM ATMOSFEROM
6. ZADOVOLJSTVO ORGANIZACIJOM POSLA
7. ZADOVOLJSTVO RADNIM UVJETIMA
8. ZADOVOLJSTVO INTERNOM KOMUNIKACIJOM
9. ZADOVOLJSTVO MOGUĆNOŠĆU INICIJATIVE
10. ZADOVOLJSTVO PLAĆOM I NAGRAĐIVANJEM
11. ZADOVOLJSTVO PRIZNANJIMA I NAPREDOVANJEM
12. ZADOVOLJSTVO NEPOSREDNO NADREĐENIM
13. ZADOVOLJSTVO UPRAVOM

# METODOLOGIJA I OPIS UZORKA

# CILJEVI ISTRAŽIVANJA

**Utvrđiti opće  
zadovoljstvo  
zaposlenika HP**

**Utvrđiti lojalnost  
spram HP kao  
poslodavca**

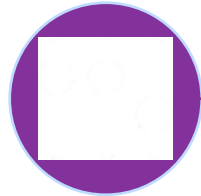
**Utvrđiti zadovoljstvo  
pojednim  
aspektima posla**

**Utvrđiti najvažnije  
pokretače  
zadovoljstva**

**Utvrđiti razlike u  
zadovoljstvu / nezadovoljstvu  
s poslom s obzirom na  
demografske odrednice i  
položaj u organizaciji**

# METODA ISTRAŽIVANJA

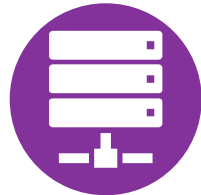
## Anketa putem pošte / metoda samoispunjavanja upitnika



Ispitanici: zaposlenici Hrvatske pošte



Organizaciju terenskog rada (dostavljanje upitnika ispitanicima i njihovo zaprimanje) obavila je Hrvatska pošta. Veličina uzorka na kojem je obavljena obrada podataka N=5212. Uzorak ove veličine predstavlja ukupan obuhvat od oko 52% zaposlenika Hrvatske pošte.



Istraživanje je provedeno tijekom siječnja i veljače 2020.

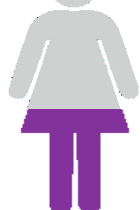
# STRUKTURA UZORKA

## SPOL, DOB, OBRAZOVANJE

56%

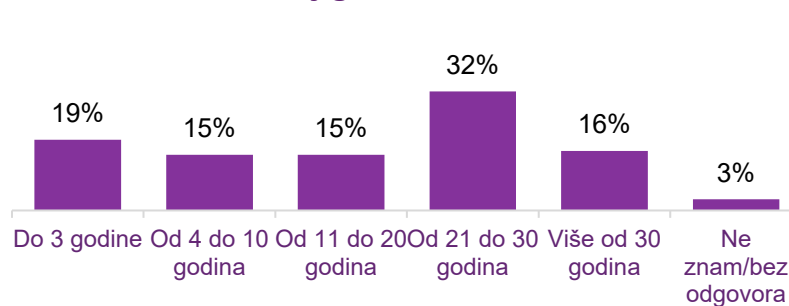


44%

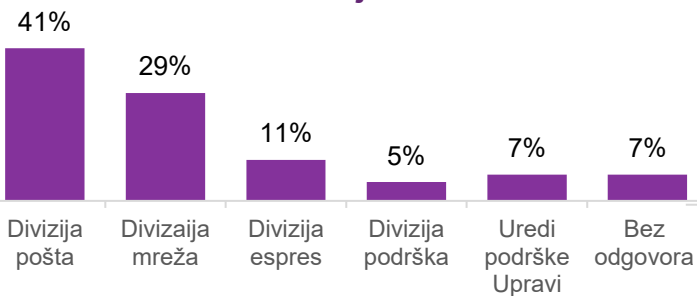


## SEGMENTI ZAPOSLENIKA

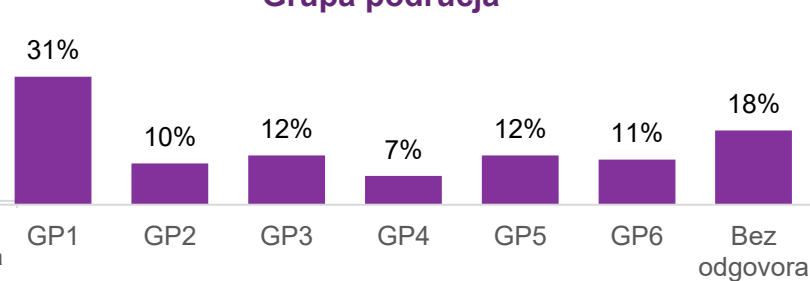
### Broj godina rada u HP



### Divizija



### Grupa područja



# STATISTIČKI POSTUPCI I METODOLOŠKE NAPOMENE

U cilju podizanja razine reprezentativnosti uzorka, prije procesa obrade podataka izvršeno je njihovo ponderiranje.

Korišteni su ponderi konstruirani temeljem kriterija pripadnosti zaposlenika diviziji i grupi područja.

Na taj način struktura uzorka je po ova dva kriterija ujednačena sa strukturom populacije zaposlenika HP.

Maksimalna standardna pogreška proporcije na uzorku N=5212, na razini značajnosti od 95% iznosi +/-1,36%, a maksimalna standardna pogreška aritmetičke sredine +/- 1,36.

U postupku konstrukcije analiziranih kompozitnih indeksa zadovoljstva, u prvom koraku korištenja je eksploracijska faktorska analiza s ciljem provjere njihove dimenzionalnosti.

Budući da nisu ispunjavale zahtjeve faktorske jednodimenzionalnosti iz procesa obrade podataka isključene su sljedeće čestice:

- *Radim dodatne poslove koji nisu u opisu mog radnog mjesta*
- *Uvjeti na mom radnom mjestu fizički me iscrpljuju*

Svi analizirani kompozitni indeksi imaju obilježje jednodimenzionalnih latentnih varijabli, a njihova vrijednost izračunata je zbrajanjem te uprosječivanjem vrijednosti čestica koje su saturirane izlučenim faktorom.

Na taj način raspon svakog analiziranog kompozitnog indeksa varira od 1 do 5 pri čemu 1 znači najmanju, a 5 najvišu vrijednost zadovoljstva.

Testirana je pouzdanost svih konstruiranih skala (kompozitnih indeksa). Vrijednost Cronbachovog  $\alpha$  koeficijenta u svim slučajevima viša je od 0,7 što ukazuje na visoku pouzdanost korištenih mjera, a shodno tome i na primjerenost njihove uporabe kao indikatora zadovoljstva radom u HP.

**Vrijednosti Cronbach  $\alpha$  koeficijenta pouzdanosti:**

- Opće zadovoljstvo: 0,888
- Lojalnost: 0,899
- Radna atmosfera: 0,898
- Organizacija posla: 0,880
- Radni uvjeti: 0,763
- Interna komunikacija: 0,914
- Mogućnost osobne inicijative: 0,91
- Plaća i nagrađivanje: 0,919
- Priznanja i napredovanje: 0,954
- Neposredno nadređeni: 0,952
- Uprava: 0,952

# GLAVNI NALAZI



# GLAVNI NALAZI



Prosjeak općeg zadovoljstva zaposlenika HP (zadovoljstvo statusom i zadovoljstvo poslom), na skali od 1 do 5 niži je od teorijskog skalarnog prosjeka (3) - iznosi 2,79 .

Nešto manje od polovice anketiranih zaposlenika (46%) nije zadovoljno svojim statusom u HP, a 40% nije zadovoljno poslom.

Prosječna ocjena lojalnosti HP kao poslodavcu na skali od 1 do 5 iznosi 2,95. Većina ispitanika smatra da im je stalo do budućnosti HP kao poslovne organizacije, ali istovremeno, kada bi im se pružila bolja mogućnost, ne bi izabrali HP kao poslodavca.



Postoje jasni trendovi u zadovoljstvu zaposlenika s obzirom na dužinu radnog staža u HP, s obzirom na grupu područja te s obzirom na radnom mjesto.

Stariji zaposlenici, a posebice oni s dužim radnim stažem u HP iskazuju nižu razinu općeg zadovoljstva HP. Osim u pogledu općeg zadovoljstva, ovaj trend zabilježen je i u slučaju zadovoljstva većinom aspekata posla / organizacije. Zaposlenici u diviziji Pošta i diviziji Mreža uglavnom iskazuju najnižu razinu zadovoljstva različitim aspektima posla u HP. Također, u većini slučajeva najniže zadovoljstvo zabilježeno kod zaposlenika koji obavljaju posao poštara, operatera za poštanske procese i operatera u poštanskom uredu.



Zaposlenici HP najzadovoljniji su neposredno nadređenim, internom komunikacijom i radnim uvjetima. Ispodprosječno su zadovoljni radnom atmosferom, mogućnošću osobne inicijative, radom Uprave, priznanjima i napredovanjima te plaćom i nagrađivanjem.

Zadovoljstvo radnom atmosferom, priznanjima i napredovanjima te radom Uprave u najvećoj mjeri doprinose općem zadovoljstvu zaposlenika. Dakle, porast ovim aspektima zadovoljstva poslom najviše bi pridonio rastu općeg zadovoljstva HP. Nešto je niži, ali ne značajno, doprinos svih ostalih aspekata zadovoljstva radom u HP, izuzev organizacije posla.

# GLAVNI NALAZI



## ZADOVOLJSTVO NEPOSREDNO NADREĐENIM

Prosječna ocjena zadovoljstva neposredno nadređenim najviša je od svih mjerenih aspekata poslovanja. Većina zaposlenika smatra da su neposredno nadređeni upoznati s njihovim poslom, da se prema zaposlenicima odnose s poštovanjem te da im daju punu podršku u radu. Zadovoljstvo neposredno nadređenim pada s obzirom na godine staža u HP, najviše je kod zaposlenika u GP4 te diviziji Podrška, Ekspres i Podrška upravi.

## ZADOVOLJSTVO INTERNOM KOMUNIKACIJOM

Interna komunikacija jedna je od najbolje ocjenjenih organizacijskih dimenzija HP. Zaposlenici su najzadovoljniji jasnoćom uputa koje dobivaju o radnim zaduženjima te s definiranim propozicijama u vezi toga kome se obratiti za potrebne informacije. Internom komunikacijom najzadovoljniji su najmlađi te zaposlenici GP4. Najmanje su zadovoljni zaposlenici u Diviziji mreža, operateri te zaposlenici s VSS.

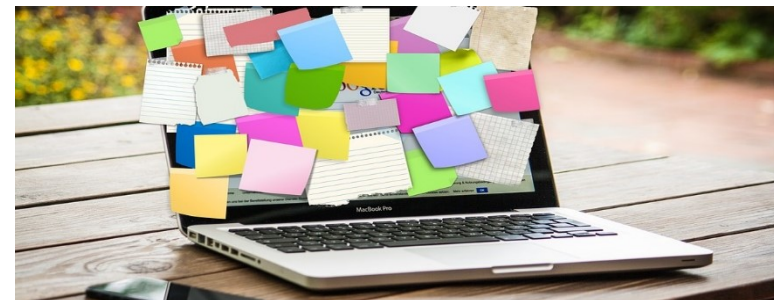


## ZADOVOLJSTVO RADNIM UVJETIMA

Zadovoljstvo radnim uvjetima iznad je prosječnog zadovoljstva zaposlenika HP. Od mjerenih obilježja radnih uvjeta zaposlenici su najmanje zadovoljni brzinom servisiranja pokvarene opreme ili zamjene stare opreme novom. Najmanje zadovoljstvo radnim uvjetima iskazuju zaposlenici sa stažem u HP dužim od 21 godinu, zaposlenici u Diviziji mreža te poštari i operateri.

## ZADOVOLJSTVO ORGANIZACIJOM POSLA

Prosječna ocjena zadovoljstva organizacijom posla u razini je općeg prosjeka zadovoljstva zaposlenika HP. Problematični aspekti u organizaciji posla su: efikasnost suradnje među odjelima, striktnost poštivanja radnih zaduženja te percepcija pravedne raspodjele posla među zaposlenicima unutar odjela. Najmanju razinu zadovoljstva ovim aspektom posla iskazuju najstariji zaposlenici, oni s najdužim radnim stažem u HP, zaposlenici u GP1, kao i zaposlenici Divizije mreža i divizije Pošta.



## ZADOVOLJSTVO RADNOM ATMOSFEROM

Prosječna ocjena zadovoljstva radnom atmosferom ispod je prosjeka općeg zadovoljstva zaposlenika HP. Tome u najvećoj mjeri doprinosi percepcija HP kao organizacije u kojoj se ne cijeni kvaliteta rada zaposlenika, stav o HP kao nemotivirajućoj organizaciji te mišljenje da se prema zaposlenicima u HP ne odnosi s poštovanjem. Najniže zadovoljstvo radnom atmosferom prisutno je među starijim i onima s dužim stažem u HP, zaposlenicima sa srednjom školom, zaposlenicima Divizije mreža te kod zaposlenika koji obavljaju posao operatera.

# GLAVNI NALAZI



## ZADOVOLJSTVO MOGUĆNOŠĆU OSOBNE INICIJATIVE

Zadovoljstvo mogućnošću osobne inicijative zaposlenika HP na razini je zadovoljstva radnom atmosferom. To je jedna od ispodprosječno ocjenjenih dimenzija HP kao poslovne organizacije. Većina zaposlenika nije zadovoljna prihvaćanjem njihovih prijedloga oko unaprijeđenja posla niti je zadovoljna koliko se cijene njihovi prijedlozi i sugestije.



## ZADOVOLJSTVO RADOM UPRAVE

Uz plaće i nagrađivanje te priznanja i napredovanje, najmanja prosječna ocjena zadovoljstva ustanovljena je u slučaju zadovoljstva radom uprave.

Manje od jedne petine sudionika istraživanja smatra da uprava postavlja ostvarive poslovne ciljeve, da dobro rukovodi poduzećem ili da čini sve kako bi se poboljšali uvjeti rada. Također, manje od 1/5 anketiranih zaposlenika iskazuje povjerenje prema odlukama uprave. Najmanje zadovoljstvo radom uprave zabilježeno je kod zaposlenika s dužim radnim stažem u HP te kod zaposlenika u dobi između 41 i 60 godina. Najviše zadovoljstvo radom Uprave zabilježeno je u slučaju zaposlenika s VSS, zaposlenika u Diviziji podrška i Podrška upravi te zaposlenika GP4.



## ZADOVOLJSTVO PRIZNANJIMA I NAPREDOVANJEM

Uz plaće i nagrađivanje, zaposlenici HP najmanje su zadovoljni priznanjima i napredovanjem.

Nešto veća razina zadovoljstva prisutna je samo u slučaju dostupnosti edukacije. U slučaju svih ostalih sadržaja koji opisuju zadovoljstvo priznanjima i napredovanjem zabilježene su niske prosječne ocjene (uglavnom oko ocjene 2). To ukazuje da velika većina zaposlenih nije zadovoljna mogućnošću izgradnje karijere u HP te da nisu zadovoljni priznanjima koje dobivaju za svoj rad.

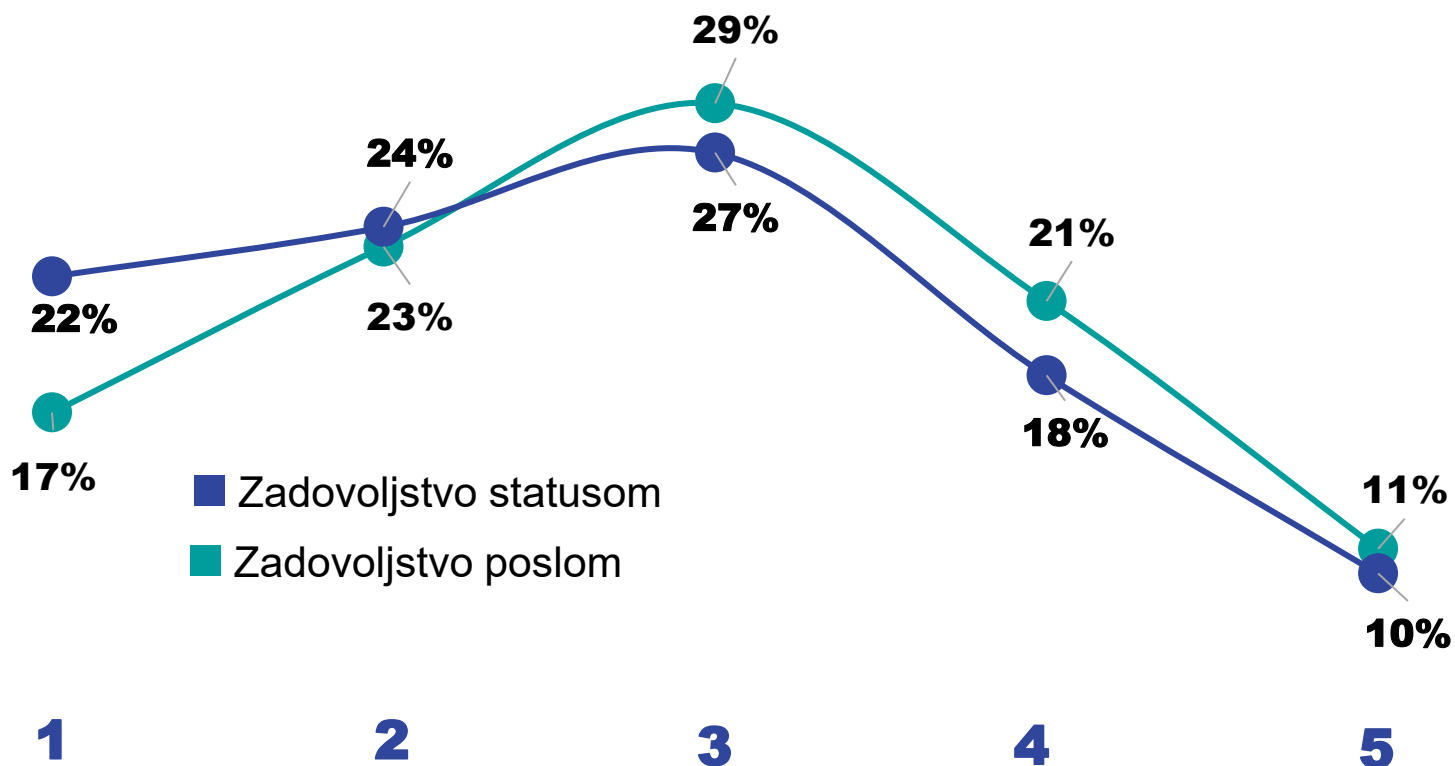
## ZADOVOLJSTVO PLAĆAMA I NAGRAĐIVANJEM

Prosječna ocjena ukupnog zadovoljstva plaćama i nagrađivanjem je vrlo niska (1,88).

Mali broj zaposlenih (10%-16%) smatra da povišice i nagrade ovise o njihovom trudu, da je plaća adekvatna s obzirom na njihovo zalaganje i kvalifikacije, da postoji dobro osmišljen i pravedan sustav nagrađivanja te da je kategorizacija plaća pravedna.

# OPĆE ZADOVOLJSTVO HP I LOJALNOST SPRAM HP

# ZADOVOLJSTVO STATUSOM I POSLOM U HRVATSKOJ POŠTI



**46%**

ANKETIRANIH NIJE ZADOVOLJNO VLASTITIM STATUSOM U HP

**2,70**

PROSJEČNO ZADOVOLJSTVO VLASTITIM STATUSOM (SKALA 1 DO 5)

**40%**

ANKETIRANIH NIJE ZADOVOLJNO POSLOMU HP

**2,89**

PROSJEČNO ZADOVOLJSTVO POSLOM (SKALA 1 DO 5)

# OPĆE ZADOVOLJSTVO ZAPOSLENIKA HRVATSKE POŠTE

**Opće zadovoljstvo zaposlenika Hrvatske pošte:**

**kompozitni indeks izražen kao prosječna vrijednost zadovoljstva poslom i osobnim statusom u HP**

**Raspon indeksa: 1 do 5.**



# LOJALNOST SPRAM POŠTE

Lojalnost govori o snazi povezanosti zaposlenika i poslovne organizacije. Lojalnost posredno ukazuje doživljava li se HP kao organizacija kojoj je svojstvena korporativna kultura koja osnažuje privrženost organizaciji i njenim vrijednostima te tako stvara preduvjete za dugoročnu kadrovsku stabilnost. Viša lojalnost organizaciji podrazumijeva da će zaposlenici zagovarati organizaciju te željeti ostati njenim pripadnicima.

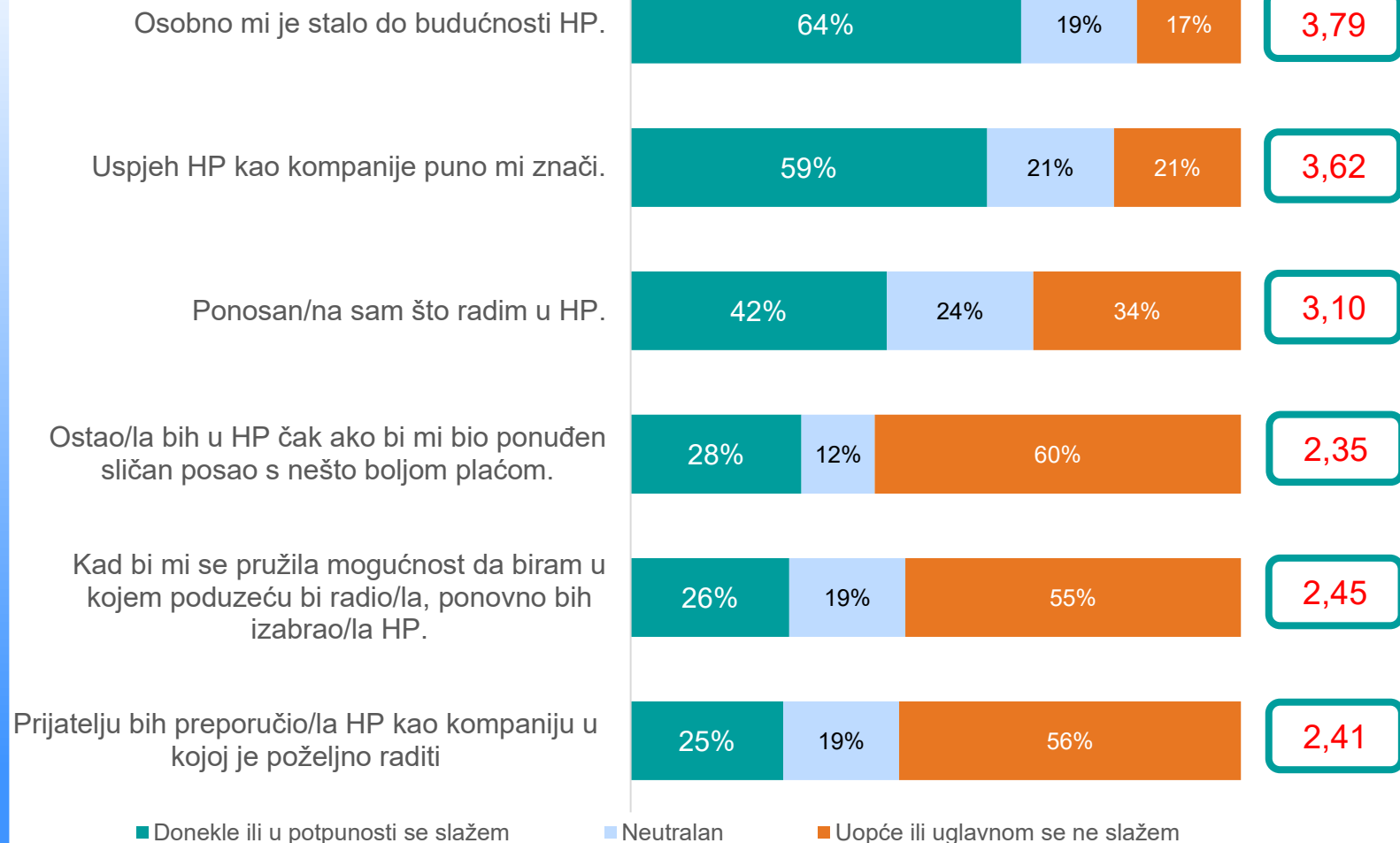
Rezultati istraživanja na određeni način indiciraju dva trenda u pogledu lojalnosti. Prvo, onaj dio lojalnosti koji se može opisati kao „korporativni ponos” na zadovoljavajućoj je razini. Drugačije rečeno, zaposlenicima je stalo do budućnosti HP kao organizacije u kojoj rade. S druge strane, podaci ukazuju da je u slučaju bolje ponude većina zaposlenika spremna napustiti HP.

**42% PONOSNIH ŠTO RADI U HP**

**64% STALO IM JE DO BUDUĆNOSTI HP**

**25% PREPORUČIO BI HP**

15 – © Ipsos | HP Zadovoljstvo zaposlenika



**2,95**

**PROSJEČNA OCJENA LOJALNOSTI NA SKALI OD 1 DO 5 (KOMPOZITNI INDEKS SASTAVLJEN OD 6 PREDOČENIH TVRDNJI)**

# OPĆE ZADOVOLJSTVO I LOJALNOST S OBZIROM NA DEMOGRAFSKA OBILJEŽJA

- Zaposleni u dobi do 25 godina izražavaju najveće zadovoljstvo HP.
- Najmanju razinu zadovoljstva iskazuju zaposlenici srednje životne dobi (36 do 45 godina starosti) i srednje starije životne dobi (45 do 60 godina starosti).
- Zaposlenici sa završenom višom i visokom školom pokazuju najveći stupanj lojalnosti spram HP.

SPOL	Opće zadovoljstvo	Lojalnost
Muškarac	2,82	3,02
Žena	2,78	2,91
DOB	Opće zadovoljstvo	Lojalnost
18-25 godina	2,99	3,00
26-35 godina	2,90	3,03
36-45 godina	2,75	2,94
46-60 godina	2,74	2,95
Više od 60 godina	2,85	2,91
OBRAZOVANJE	Opće zadovoljstvo	Lojalnost
Bez škole / OŠ	2,86	3,03
Srednja škola	2,74	2,90
Viša i visoka škola	2,91	3,15



# OPĆE ZADOVOLJSTVO I LOJALNOST PO KATEGORIJAMA ZAPOSLENIKA

- Zaposleni s najkraćim radnim stažem u HP najzadovoljniji su HP i izražavaju najveći stupanj lojalnosti HP. Podaci sugeriraju da postoji pad općeg zadovoljstva HP rastom godina staža.
- Najmanju razinu zadovoljstva i lojalnosti izražavaju zaposleni u Diviziji mreža, a najveću zaposleni u Uredima podrške upravi.
- Najmanje opće zadovoljstvo iskazuju zaposleni u GP1.
- Najviša razina lojalnosti svojstvena je za zaposlene u GP4.

STAŽ U HP	Opće zadovoljstvo	Lojalnost
Do 3 godine	3,34	3,43
4 do 10 godina	2,86	2,01
11 do 20 godina	2,61	2,84
21 do 30 godina	2,57	2,78
Više od 30 godina	2,61	2,80

ORGANIZACIJSKA JEDINICA	Opće zadovoljstvo	Lojalnost
Divizija pošta	2,80	2,98
Divizija mreža	2,50	2,66
Divizija ekspres	3,09	3,22
Divizija podrška	2,98	3,12
Uredi podrške upravi	3,24	3,45

GRUPA PODRUČJA	Opće zadovoljstvo	Lojalnost
GP1	2,64	2,82
GP2	2,71	2,88
GP3	2,71	2,86
GP4	2,85	3,13
GP5	2,83	3,01
GP6	2,88	3,02

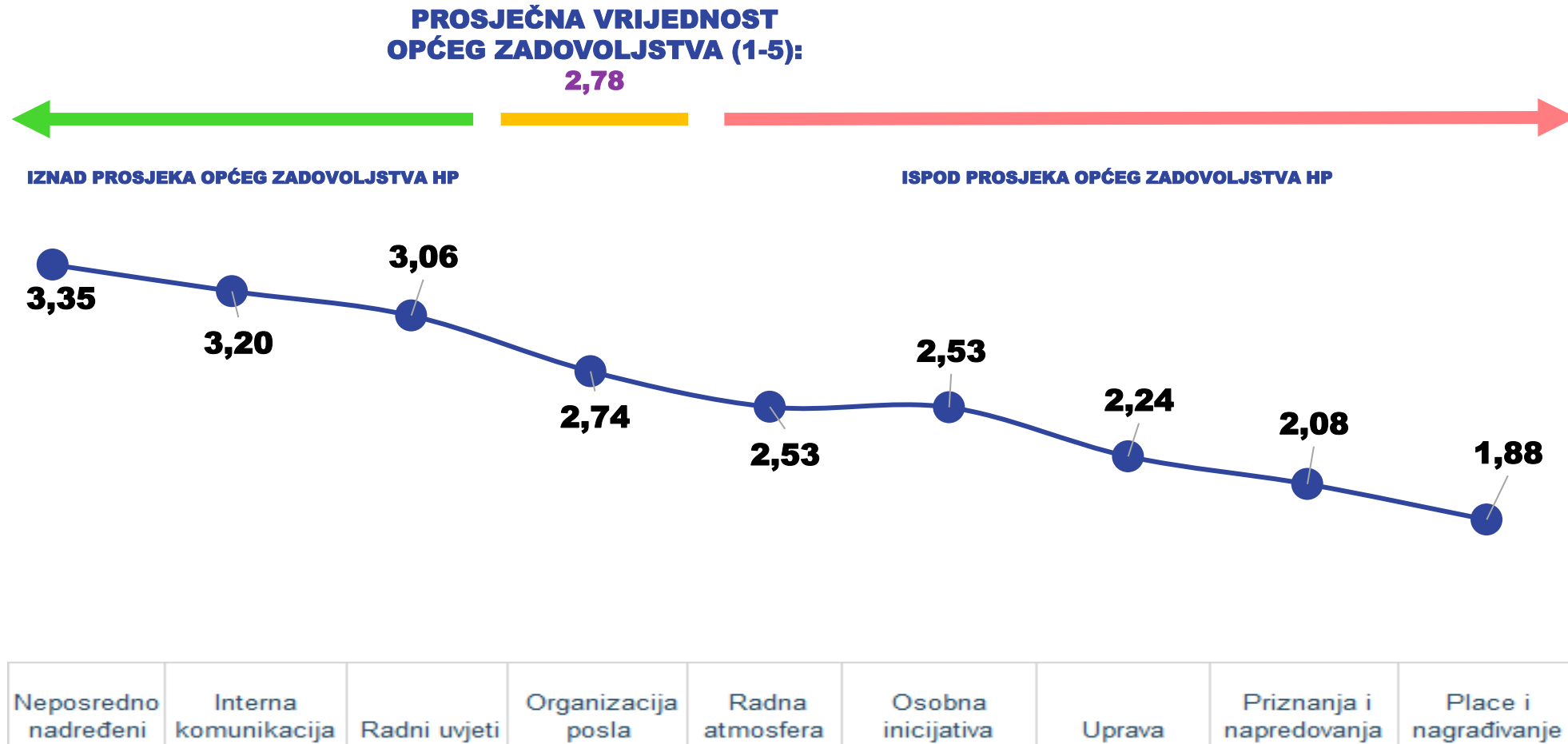
# OPĆE ZADOVOLJSTVO HP S OBZIROM NA RADNO MJESTO

Radno mjesto*	Opće zadovoljstvo HP	Lojalnost
<b>Direktor</b>	<b>4,54</b>	<b>4,66</b>
<b>Čistačica</b>	<b>3,58</b>	<b>3,67</b>
<b>Voditelj</b>	<b>3,48</b>	<b>3,62</b>
<b>Vozač</b>	<b>3,36</b>	<b>3,36</b>
<b>Stručni suradnik/viši stručni suradnik</b>	<b>3,21</b>	<b>3,58</b>
<b>Referent</b>	<b>2,93</b>	<b>3,18</b>
<b>Djeljač pošiljaka</b>	<b>2,87</b>	<b>3,16</b>
<b>Administrativni radnik/suradnik</b>	<b>2,82</b>	<b>3,02</b>
<b>Operater za ekspres dostavu</b>	<b>2,81</b>	<b>2,83</b>
<b>Poštar</b>	<b>2,72</b>	<b>2,90</b>
<b>Operater za poštanske procese</b>	<b>2,69</b>	<b>2,88</b>
<b>Operater u poštanskom uredu</b>	<b>2,40</b>	<b>2,59</b>
<b>Ostalo</b>	<b>3,09</b>	<b>3,22</b>

\*Prikazana su samo radna mjesta s više od 100 ispitanika i radno mjesto direktor

# IZVORI ZADOVOLJSTVA POSLOM U HP

# PROSJEČNA OCJENA ZADOVOLJSTVA POJEDINIM ASPEKTIMA POSLOVANJA HP



# IZVORI OPĆEG ZADOVOLJSTVA ZAPOSLENIKA HP

**R=0,811**

**R<sup>2</sup>=0,65**

Standardizirani  
Beta koeficijent

Statistička  
značajnost

	Standardizirani Beta koeficijent	Statistička značajnost
<b>Radna atmosfera</b>	<b>0,246</b>	*
Organizacija posla	0,029	ne
Radni uvjeti	0,123	*
Interna komunikacija	0,034	*
Osobna inicijativa	0,092	*
Plaće i nagrađivanje	0,088	*
<b>Priznanja i napredovanja</b>	<b>0,137</b>	*
Neposredno nadređeni	0,062	*
<b>Uprava</b>	<b>0,144</b>	*

Zadovoljstvo radnom atmosferom, priznanjima i napredovanjima te upravom u najvećoj mjeri doprinose općem zadovoljstvu.

Nešto je niži, ali ne značajno, doprinos svih ostalih aspekata zadovoljstva radom u HP, izuzev organizacije posla.

Organizacija posla nije statistički značajan prediktor općeg zadovoljstva HP.

# ZADOVOLJSTVO RADNOM ATMOSFEROM

# ZADOVOLJSTVO RADNOM ATMOSFEROM

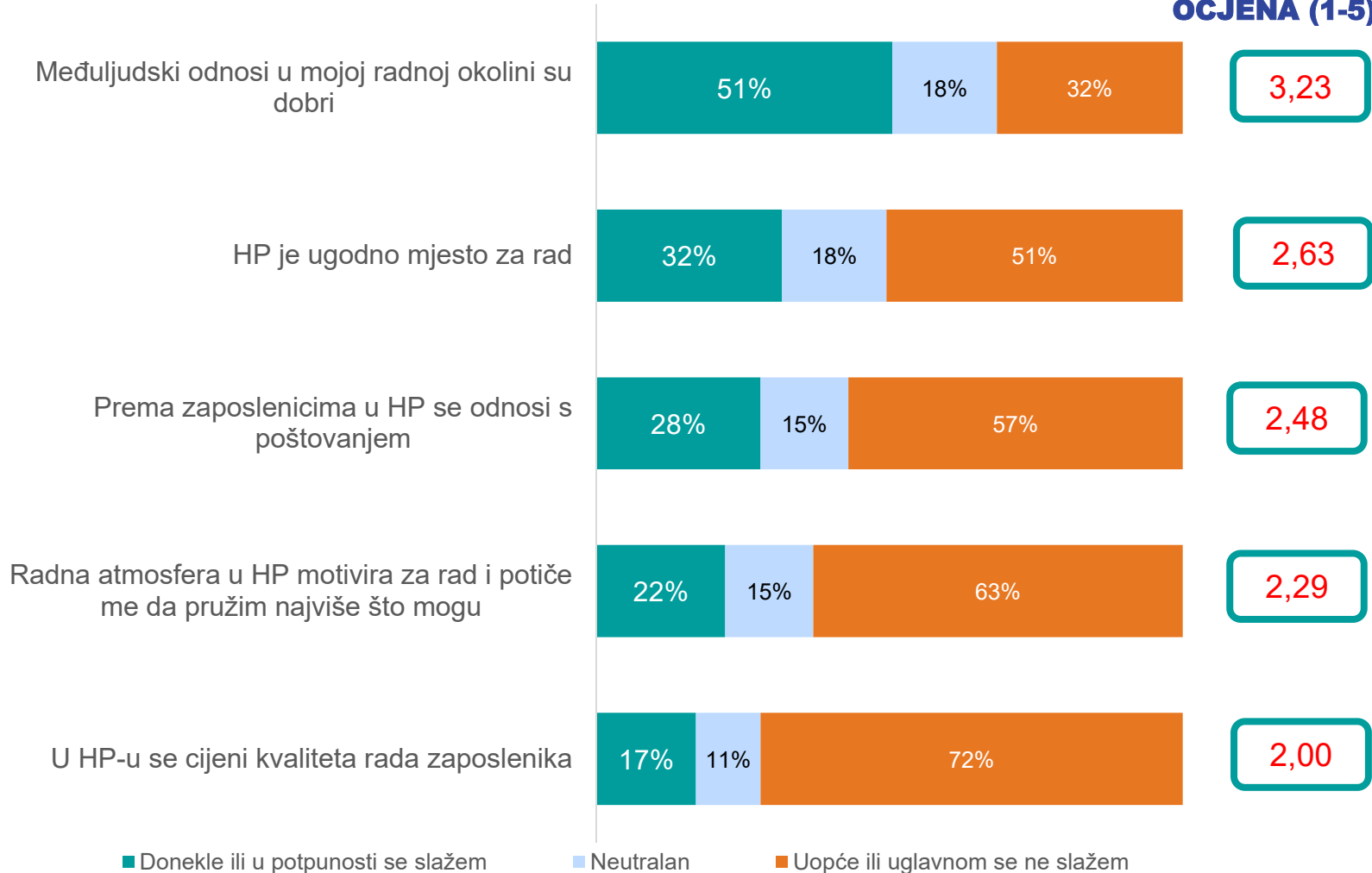
Zadovoljstvo radnom atmosferom podrazumijeva doživljaj organizacije kao ugodnog i motivirajućeg mjesta za rad.

Prosječna ocjena zadovoljstva radnom atmosferom ispod je prosjeka općeg zadovoljstva HP. Tome u najvećoj mjeri doprinosi percepcija HP kao organizacije u kojoj se ne cijeni kvaliteta rada zaposlenika (72%), stav o HP kao nemotivirajućoj organizaciji (63%), te mišljenje da se prema zaposlenicima u HP ne odnosi s poštovanjem (57%). Jedini pozitivno ocjenjen aspekt radne atmosfere su međuljudski odnosi u užoj radnoj okolini.

**51%** **SMATRA MEĐULJUDSKE ODNOSI DOBRIM**

**63%** **SMATRA DA RADNA ATMOSFERA NE POTIČE NA RAD**

**75%** **SMATRA DA SE U HP NE CIJENI KVALITETA RADA ZAPOSLENIKA**



**2,53**

**PROSJEČNA OCJENA ZADOVOLJSTVA RADNOM ATMOSFEROM NA SKALI OD 1 DO 5 (KOMPOZITNI INDEKS SASTAVLJEN OD 5 PREDOČENIH TVRDNJI)**

# ZADOVOLJSTVO RADNOM ATMOSFEROM S OBZIROM NA DEMOGRAFSKA OBILJEŽJA

- **Zadovoljstvo radnom atmosferom najniže je kod starijih zaposlenika, a najviše kod najmlađih zaposlenika. Rezultati istraživanja sugeriraju pad zadovoljstva radnom atmosferom porastom godina starosti zaposlenika.**
- **Zaposlenici sa srednjom razinom obrazovanja najmanje su zadovoljniji radnom atmosferom u HP.**

SPOL	Zadovoljstvo radnom atmosferom
<b>Muškarac</b>	<b>2,58</b>
<b>Žena</b>	<b>2,50</b>

DOB	Zadovoljstvo radnom atmosferom
<b>18-25 godina</b>	<b>2,97</b>
<b>26-35 godina</b>	<b>2,73</b>
<b>36-45 godina</b>	<b>2,50</b>
<b>46-60 godina</b>	<b>2,45</b>
<b>Više od 60 godina</b>	<b>2,46</b>

OBRAZOVANJE	Zadovoljstvo radnom atmosferom
<b>Bez škole / OŠ</b>	<b>2,71</b>
<b>Srednja škola</b>	<b>2,49</b>
<b>Viša i visoka škola</b>	<b>2,65</b>



# ZADOVOLJSTVO RADNOM ATMOSFEROM PO KATEGORIJAMA ZAPOSLENIKA

- Kao i u slučaju dobi zaposlenika, tako i u slučaju dužine radnog staža u HP postoji pad zadovoljstva radnom atmosferom s rastom godina staža u HP.
- Najmanje zadovoljstvo radnom atmosferom zabilježeno je u Diviziji mreža.
- S obzirom na grupu područja, najviše zadovoljstvo radnom atmosferom zabilježeno je među zaposlenicima GP4.

STAŽ U HP	Zadovoljstvo radnom atmosferom
Do 3 godine	3,22
4 do 10 godina	2,61
11 do 20 godina	2,33
21 do 30 godina	2,29
Više od 30 godina	2,32

ORGANIZACIJSKA JEDINICA	Zadovoljstvo radnom atmosferom
Divizija pošta	2,55
Divizija mreža	2,29
Divizija ekspres	2,84
Divizija podrška	2,79
Uredi podrške upravi	2,88

GRUPA PODRUČJA	Zadovoljstvo radnom atmosferom
GP1	2,37
GP2	2,40
GP3	2,50
GP4	2,77
GP5	2,56
GP6	2,66

# ZADOVOLJSTVO RADNOM ATMOSFEROM S OBZIROM NA RADNO MJESTO

Radno mjesto*	Zadovoljstvo radnom atmosferom
<b>Direktor</b>	<b>4,30</b>
<b>Čistačica</b>	<b>3,46</b>
<b>Voditelj</b>	<b>3,03</b>
<b>Stručni suradnik/viši stručni suradnik</b>	<b>2,82</b>
<b>Vozač</b>	<b>2,75</b>
<b>Djeljač pošiljaka</b>	<b>2,71</b>
<b>Administrativni radnik/suradnik</b>	<b>2,52</b>
<b>Operater za ekspres dostavu</b>	<b>2,58</b>
<b>Poštar</b>	<b>2,54</b>
<b>Referent</b>	<b>2,50</b>
<b>Operater za poštanske procese</b>	<b>2,33</b>
<b>Operater u poštanskom uredu</b>	<b>2,22</b>
<b>Ostalo</b>	<b>2,83</b>

\*Prikazana su samo radna mjesta s više od 100 ispitanika i radno mjesto direktor

# ZADOVOLJSTVO ORGANIZACIJOM POSŁA

# ZADOVOLJSTVO ORGANIZACIJOM POSLA

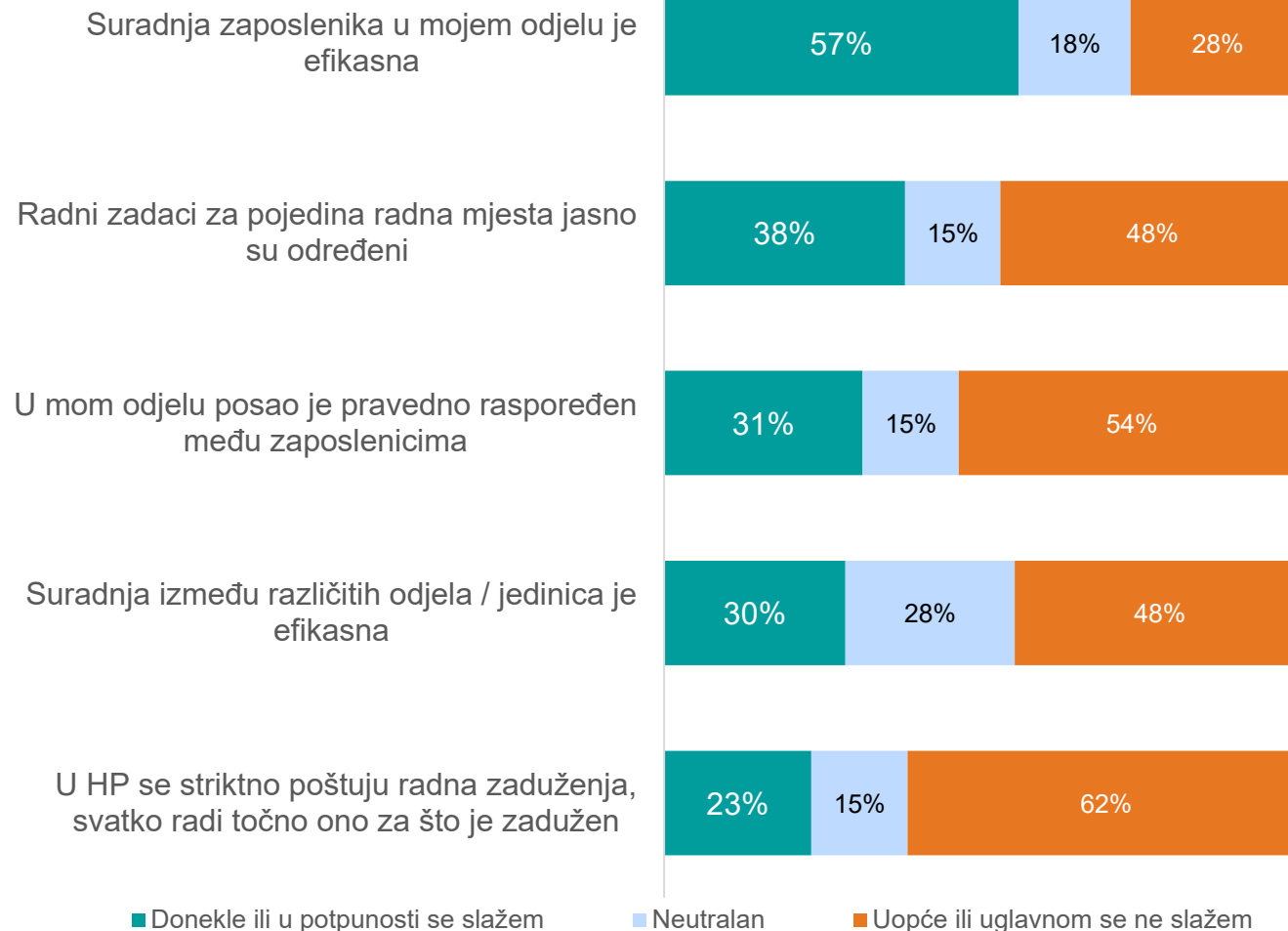
Zadovoljstvo organizacijom posla podrazumijeva zadovoljstvo učinkovitošću formalnih procedura i neformalnih praksi u regulaciji obavljanja svakodnevnih poslova.

Zadovoljstvo organizacijom posla u prosjeku je općeg zadovoljstva HP. Najbolje ocjenjen aspekt organizacije je suradnja zaposlenika unutar odjela. Za razliku do toga, problematični aspekti su suradnja između različitih odjela / jedinica, doživljaj pravičnosti u raspodjeli radnih zadataka unutar odjela te posebice striktno poštivanje radnih zaduženja.

**57%** SMATRA DA JE SURADNJA U ODJELU EFIKASNA

**54%** NE SMATRA DA JE U ODJELU POSAO PRAVEDNO RASPOREĐEN

**62%** NE SMATRA DA SE U HP STRIKTNO POŠTUJU RADNA ZADUŽENJA



**PROSJEČNA OCJENA (1-5)**

3,36

2,79

2,55

2,66

2,32

**2,74**

**PROSJEČNA OCJENA ZADOVOLJSTVA ORGANIZACIJOM POSLA NA SKALI OD 1 DO 5 (KOMPOZITNI INDEKS SASTAVLJEN OD 5 PREDOČENIH TVRDNJI)**

# ZADOVOLJSTVO ORGANIZACIJOM POSLA S OBZIROM NA DEMOGRAFSKA OBILJEŽJA

- I u ovom slučaju potvrđen je trend pada zadovoljstva porastom godina starosti zaposlenika. Dakle, što je zaposlenik stariji veća je vjerojatnost da će biti nezadovoljan organizacijom posla u HP.
- Zaposlenici sa srednjom školom najmanje su zadovoljni organizacijom posla u HP.

SPOL	Zadovoljstvo organizacijom posla
Muškarac	2,76
Žena	2,74

DOB	Zadovoljstvo organizacijom posla
18-25 godina	3,03
26-35 godina	2,81
36-45 godina	2,72
46-60 godina	2,68
Više od 60 godina	2,43

OBRAZOVANJE	Zadovoljstvo organizacijom posla
Bez škole / OŠ	2,86
Srednja škola	2,68
Viša i visoka škola	2,93

# ZADOVOLJSTVO ORGANIZACIJOM POSLA PO KATEGORIJAMA ZAPOSLENIKA

- **Kao i kod općeg zadovoljstva HP te zadovoljstva radnom atmosferom, zaposlenici s više godina radnog staža iskazuju manje zadovoljstvo. Svojevrсна granica pada zadovoljstva s obzirom na godine staža je „više od 11 godina staža” u HP. Dakle, osobe do 10 godina staža u HP iskazuju veću razinu zadovoljstva od osoba sa stažem dužim od 11 godina.**
- **Najmanje su zadovoljni organizacijom posla zaposlenici u Diviziji mreža te zaposlenici GP1. Najzadovoljniji su zaposlenici u Diviziji podrške i uredima podrške upravi te u grupi područja GP4.**

STAŽ U HP	Zadovoljstvo organizacijom posla
Do 3 godine	3,22
4 do 10 godina	2,78
11 do 20 godina	2,58
21 do 30 godina	2,57
Više od 30 godina	2,61

ORGANIZACIJSKA JEDINICA	Zadovoljstvo organizacijom posla
Divizija pošta	2,74
Divizija mreža	2,50
Divizija ekspres	2,93
Divizija podrška	3,07
Uredi podrške upravi	3,17

GRUPA PODRUČJA	Zadovoljstvo organizacijom posla
GP1	2,59
GP2	2,70
GP3	2,72
GP4	2,96
GP5	2,72
GP6	2,82

# ZADOVOLJSTVO ORGANIZACIJOM POSLA S OBZIROM NA RADNO MJESTO

Radno mjesto*	Zadovoljstvo organizacijom posla
<b>Direktor</b>	<b>4,26</b>
<b>Čistačica</b>	<b>3,62</b>
<b>Voditelj</b>	<b>3,34</b>
<b>Stručni suradnik/viši stručni suradnik</b>	<b>3,23</b>
<b>Djeljač pošiljaka</b>	<b>2,92</b>
<b>Referent</b>	<b>2,91</b>
<b>Vozač</b>	<b>2,84</b>
<b>Operater za ekspres dostavu</b>	<b>2,79</b>
<b>Administrativni radnik/suradnik</b>	<b>2,74</b>
<b>Poštar</b>	<b>2,68</b>
<b>Operater za poštanske procese</b>	<b>2,66</b>
<b>Operater u poštanskom uredu</b>	<b>2,43</b>
<b>Ostalo</b>	<b>3,00</b>

\*Prikazana su samo radna mjesta s više od 100 ispitanika i radno mjesto direktor

# ZADOVOLJSTVO RADNIM UVJETIMA



# ZADOVOLJSTVO RADNIM UVJETIMA

Zadovoljstvo radnim uvjetima odnosi se na zadovoljstvo fizičkim uvjetima rada, radnim vremenom kao i zadovoljstvo dostupnim materijalnim sredstvima za rad.

Zadovoljstvo radnim uvjetima iznad je prosjeka općeg zadovoljstva HP.

Od mjerenih obilježja radnih uvjeta najproblematičnije je servisiranje ili nabavka nove opreme.

**58%**

**ODGOVARA MI MOJE RADNO VRIJEME**

**48%**

**FIZIČKI UVJETI RADA SU OPĆENITO DOBRI**

**37%**

**U SLUČAJU KVARA OPREMA SE BRZO SERVISIRA ILI ZAMJENJUJE**

Odgovara mi moje radno vrijeme

58%

14%

28%

3,43

Fizički uvjeti na radnom mjestu općenito su dobri

48%

13%

39%

3,06

Na raspolaganju mi je sva potrebna oprema za moj posao

45%

13%

43%

2,99

U slučaju kvara tehnička sredstva i oprema brzo se servisiraju ili zamjenjuju novima

37%

16%

47%

2,75

■ Donekle ili u potpunosti se slažem

■ Neutralan

■ Uopće ili uglavnom se ne slažem

**3,06**

**PROSJEČNA OCJENA ZADOVOLJSTVA RADNIM UVJETIMA A NA SKALI OD 1 DO 5 (KOMPOZITNI INDEKS SASTAVLJEN OD 4 PREDOČENE TVRDNJE)**

**PROSJEČNA OCJENA (1-5)**

# ZADOVOLJSTVO RADNIM UVJETIMA S OBZIROM NA DEMOGRAFSKA OBILJEŽJA

- **Zaposlenici u dobi od 18 do 25 godina te oni sa završenom visokom školom najzadovoljniji su radnim uvjetima.**

SPOL	Zadovoljstvo radnim uvjetima
<b>Muškarac</b>	<b>3,11</b>
<b>Žena</b>	<b>3,03</b>

DOB	Zadovoljstvo radnim uvjetima
<b>18-25 godina</b>	<b>3,17</b>
<b>26-35 godina</b>	<b>3,07</b>
<b>36-45 godina</b>	<b>3,05</b>
<b>46-60 godina</b>	<b>3,05</b>
<b>Više od 60 godina</b>	<b>3,07</b>

OBRAZOVANJE	Zadovoljstvo radnim uvjetima
<b>Bez škole / OŠ</b>	<b>3,02</b>
<b>Srednja škola</b>	<b>2,96</b>
<b>Viša i visoka škola</b>	<b>3,40</b>

# ZADOVOLJSTVO RADNIM UVJETIMA PO KATEGORIJAMA ZAPOSLENIKA

- **Zaposlenici s radnim stažem do tri godine u HP zadovoljniji su s radnim uvjetima od zaposlenika sa stažem dužim od tri godine. Radnim uvjetima najmanje su zadovoljni zaposlenici koji su u HP zaposleni duže od 21 godine.**
- **Najmanje zadovoljni s radnim uvjetima su zaposlenici u Diviziji mreža.**
- **Veće zadovoljstvo radnim uvjetima iskazuju zaposlenici u Diviziji podrška i Uredima podrške upravi, te u grupi područja GP4.**

STAŽ U HP	Zadovoljstvo radnim uvjetima
Do 3 godine	3,38
4 do 10 godina	3,11
11 do 20 godina	3,00
21 do 30 godina	2,94
Više od 30 godina	2,93

ORGANIZACIJSKA JEDINICA	Zadovoljstvo radnim uvjetima
Divizija pošta	3,04
Divizija mreža	2,78
Divizija ekspres	3,12
Divizija podrška	3,56
Uredi podrške upravi	3,83

GRUPA PODRUČJA	Zadovoljstvo radnim uvjetima
GP1	2,98
GP2	2,84
GP3	2,96
GP4	3,33
GP5	3,06
GP6	3,09

# ZADOVOLJSTVO RADNIM UVJETIMA S OBZIROM NA RADNO MJESTO

Radno mjesto*	Zadovoljstvo radnim uvjetima
Direktor	4,79
Čistačica	3,86
Stručni suradnik/viši stručni suradnik	3,84
Voditelj	3,70
Referent	3,58
Administrativni radnik/suradnik	3,38
Vozač	3,26
Djeljač pošiljaka	3,11
Poštar	2,99
Operater za ekspres dostavu	2,89
Operater za poštanske procese	2,68
Operater u poštanskom uredu	2,67
Ostalo	3,44

\*Prikazana su samo radna mjesta s više od 100 ispitanika i radno mjesto direktor

# ZADOVOLJSTVO INTERNOM KOMUNIKACIJOM

# ZADOVOLJSTVO INTERNOM KOMUNIKACIJOM

PROSJEČNA  
OCJENA (1-5)

Interna komunikacija podrazumijeva sveukupnost formalne i neformalne poslovne komunikacije koja se odvija unutar organizacije.

Interna komunikacija jedna je od najbolje ocjenjenih organizacijskih dimenzija HP. Prosječna ocjena zadovoljstva internom komunikacijom znatno je viša od općeg zadovoljstva HP.

Većina zaposlenika dobiva jasne upute o radnim zaduženjima te znaju kome se trebaju obrati za potrebne informacije. Nešto lošije su ocjenjena druga dva mjerena aspekta, no i među njima prevladavaju pozitivne ocjene.

**55%** UVIJEK ZNAJU KOME SE TREBA  
OBRATITI ZA INFORMACIJE

**51%** SMATRAJU DA DOBIVAJU JASNE  
UPUTE O ZADUŽENJIMA

**44%** POTREBNE INFORMACIJE  
DOBIVAJU PRAVOVREMENO

Uvijek znam kome se trebam obratiti za  
potrebne informacije.



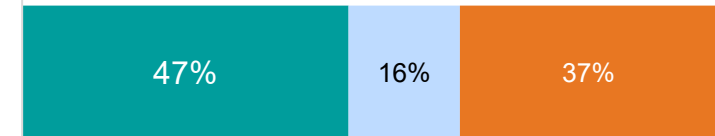
3,38

Upute koje dobivam o svojim zaduženjima su  
jasne



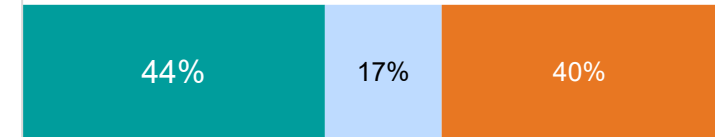
3,27

Kada se pojavi problem, lako dobijem pomoć ili  
potrebne informacije od nadređenih



3,12

Sve informacije o svojim zadacima dobivam  
pravovremeno



3,03

■ Donekle ili u potpunosti se slažem

■ Neutralan

■ Uopće ili uglavnom se ne slažem

3,2

PROSJEČNA OCJENA ZADOVOLJSTVA INTERNOM  
KOMUNIKACIJOM NA SKALI OD 1 DO 5 (KOMPOZITNI  
INDEKS SASTAVLJEN OD 4 PREDOČENE TVRDNJE)

# ZADOVOLJSTVO INTERNOM KOMUNIKACIJOM S OBZIROM NA DEMOGRAFSKA OBILJEŽJA

- **Najmlađi zaposlenici najzadovoljniji su kvalitetom interne komunikacije**
- **Zaposlenici sa završenom visokom ili višom školom iskazuju najmanji stupanj zadovoljstva internom komunikacijom.**

SPOL	Zadovoljstvo internom komunikacijom
<b>Muškarac</b>	<b>3,27</b>
<b>Žena</b>	<b>3,16</b>
DOB	Zadovoljstvo internom komunikacijom
<b>18-25 godina</b>	<b>3,49</b>
<b>26-35 godina</b>	<b>3,30</b>
<b>36-45 godina</b>	<b>3,17</b>
<b>46-60 godina</b>	<b>3,17</b>
<b>Više od 60 godina</b>	<b>3,18</b>
OBRAZOVANJE	Zadovoljstvo internom komunikacijom
<b>Bez škole / OŠ</b>	<b>3,35</b>
<b>Srednja škola</b>	<b>3,17</b>
<b>Viša i visoka škola</b>	<b>2,87</b>

# ZADOVOLJSTVO INTERNOM KOMUNIKACIJOM PO KATEGORIJAMA ZAPOSLENIKA

- **Sudionici s najmanje radnog staža u HP nešto su zadovoljniji internom komunikacijom.**
- **Zaposlenici u Diviziji mreža najmanje su zadovoljni internom komunikacijom dok su zaposlenici u Diviziji podrška i Uredima podrške upravi najzadovoljniji kvalitetom interne komunikacije. Također, veće zadovoljstvo internom komunikacijom ustanovljeno je u grupi područja GP4.**

STAŽ U HP	Zadovoljstvo internom komunikacijom
<b>Do 3 godine</b>	<b>3,68</b>
<b>4 do 10 godina</b>	<b>3,24</b>
<b>11 do 20 godina</b>	<b>3,09</b>
<b>21 do 30 godina</b>	<b>3,02</b>
<b>Više od 30 godina</b>	<b>3,05</b>
ORGANIZACIJSKA JEDINICA	Zadovoljstvo internom komunikacijom
<b>Divizija pošta</b>	<b>3,25</b>
<b>Divizija mreža</b>	<b>2,94</b>
<b>Divizija ekspres</b>	<b>3,32</b>
<b>Divizija podrška</b>	<b>3,51</b>
<b>Uredi podrške upravi</b>	<b>3,57</b>
GRUPA PODRUČJA	Zadovoljstvo internom komunikacijom
<b>GP1</b>	<b>3,03</b>
<b>GP2</b>	<b>3,16</b>
<b>GP3</b>	<b>3,05</b>
<b>GP4</b>	<b>3,41</b>
<b>GP5</b>	<b>3,28</b>
<b>GP6</b>	<b>3,32</b>



# ZADOVOLJSTVO INTERNOM KOMUNIKACIJOM S OBZIROM NA RADNO MJESTO

Radno mjesto*	Zadovoljstvo internom komunikacijom
<b>Direktor</b>	<b>4,39</b>
<b>Čistačica</b>	<b>4,22</b>
<b>Stručni suradnik/viši stručni suradnik</b>	<b>3,53</b>
<b>Voditelj</b>	<b>3,46</b>
<b>Djeljač pošiljaka</b>	<b>3,43</b>
<b>Vozač</b>	<b>3,36</b>
<b>Administrativni radnik/suradnik</b>	<b>3,35</b>
<b>Poštar</b>	<b>3,26</b>
<b>Referent</b>	<b>3,21</b>
<b>Operater za ekspres dostavu</b>	<b>3,07</b>
<b>Operater za poštanske procese</b>	<b>3,07</b>
<b>Operater u poštanskom uredu</b>	<b>2,87</b>
<b>Ostalo</b>	<b>3,44</b>

\*Prikazana su samo radna mjesta s više od 100 ispitanika i radno mjesto direktor

# ZADOVOLJSTVO MOGUĆNOŠĆU OSOBNE INICIJATIVE

# ZADOVOLJSTVO MOGUĆNOŠĆU OSOBNE INICIJATIVE

PROSJEČNA  
OCJENA (1-5)

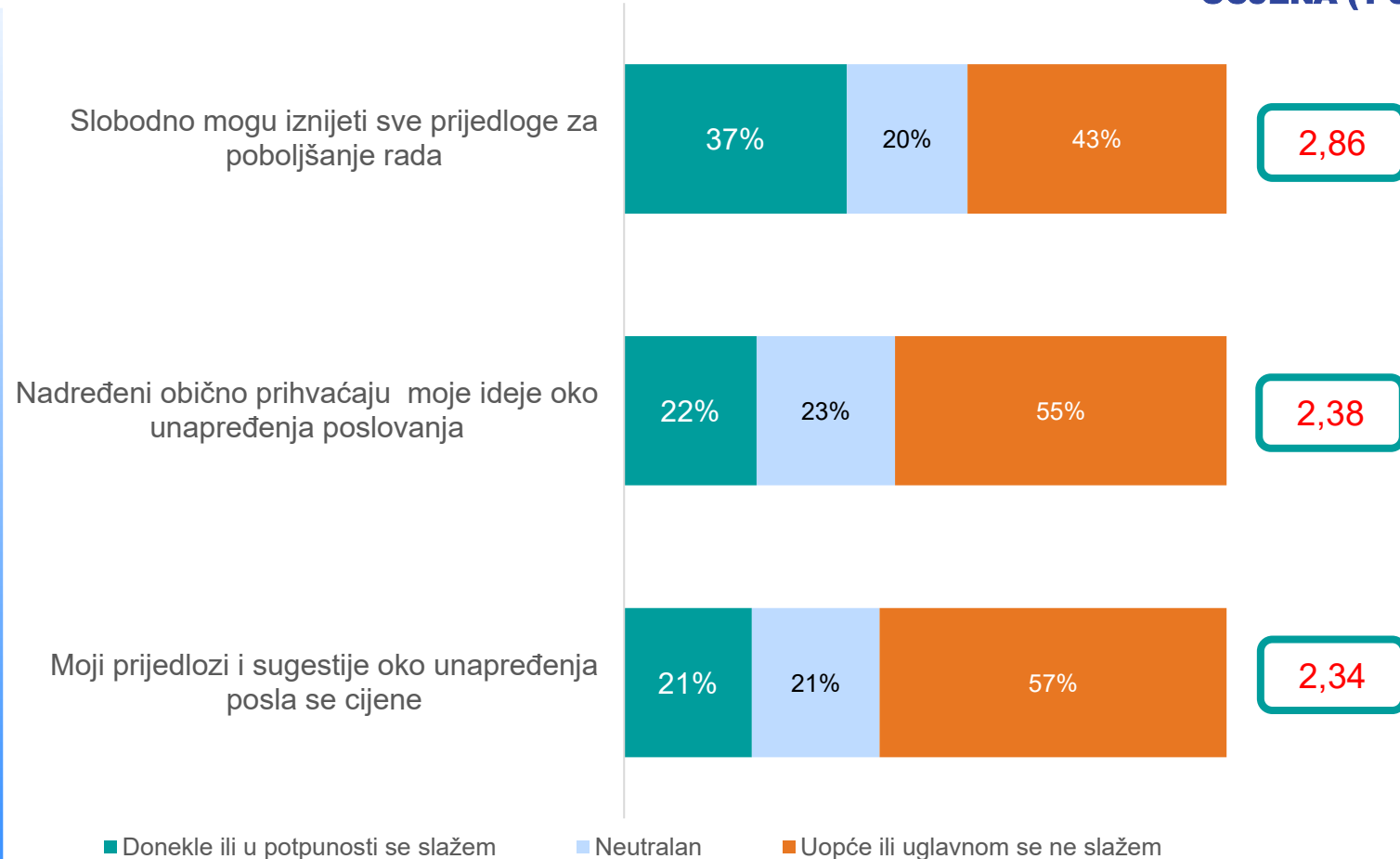
Zadovoljstvo mogućnošću osobne inicijative podrazumijeva spremnost organizacije na prihvaćanje sugestija i prijedloga zaposlenika vezanih uz poboljšanje određenih poslovnih performansi ili poslovnih procesa.

Zadovoljstvo mogućnošću osobne inicijative zaposlenika HP na razini je zadovoljstva radnom atmosferom. To je jedna od ispodprosječno ocjenjenih dimenzija HP kao poslovne organizacije. Većina zaposlenika nije zadovoljna prihvaćanjem njihovih prijedloga oko unaprijeđenja posla niti je zadovoljna koliko se cijene njihovi prijedlozi i sugestije.

**37%** SLOBODNO MOGU IZNIJETI SVOJE PRIJEDLOGE ZA POBOLJŠANJE

**55%** ZAPOSLENIH NE SLAŽE SE S TVRDNJOM DA NADREĐENI OBIČNO PRIHVAĆAJU NJIHOVE IDEJE ZA UNAPRIJEĐENJE POSLA

**57%** NE SMATRA DA SE NJIHOVI PRIJEDLOZI OKO UNAPRIJEĐENJA POSLA CIJENE



**2,53**

PROSJEČNA OCJENA ZADOVOLJSTVA MOGUĆNOŠĆU OSOBNE INICIJATIVE NA SKALI OD 1 DO 5 (KOMPOZITNI INDEKS SASTAVLJEN OD 3 PREDOČENE TVRDNJE)

# ZADOVOLJSTVO MOGUĆNOŠĆU OSOBNE INICIJATIVE S OBZIROM NA DEMOGRAFSKA OBILJEŽJA

- **S obzirom na spol, dob i obrazovanje, u pogledu zadovoljstva mogućnošću inicijative nešto bolje ocjene su pružili isključivo zaposlenici sa završenom visokom i višom školom. No i u slučaju ove demografske kategorije zadovoljstvo ovim aspektom posla je nisko.**

SPOL	Zadovoljstvo mogućnošću inicijative
<b>Muškarac</b>	<b>2,54</b>
<b>Žena</b>	<b>2,56</b>

DOB	Zadovoljstvo mogućnošću inicijative
<b>18-25 godina</b>	<b>2,69</b>
<b>26-35 godina</b>	<b>2,68</b>
<b>36-45 godina</b>	<b>2,55</b>
<b>46-60 godina</b>	<b>2,46</b>
<b>Više od 60 godina</b>	<b>2,46</b>

OBRAZOVANJE	Zadovoljstvo mogućnošću inicijative
<b>Bez škole / OŠ</b>	<b>2,57</b>
<b>Srednja škola</b>	<b>2,44</b>
<b>Viša i visoka škola</b>	<b>2,83</b>

# ZADOVOLJSTVO MOGUĆNOŠĆU OSOBNE INICIJATIVE PO KATEGORIJAMA ZAPOSLENIKA

- **Nešto više zadovoljstvo mogućnošću osobne inicijative iskazali su zaposlenici sa stažem do 3 godine, te zaposlenici Ureda podrške upravi. Jedino je u slučaju potonjih prisutno iznadprosječno visoko zadovoljstvo s ovim aspektom posla.**

STAŽ U HP	Zadovoljstvo mogućnošću inicijative
Do 3 godine	2,96
4 do 10 godina	2,68
11 do 20 godina	2,38
21 do 30 godina	2,35
Više od 30 godina	2,38

ORGANIZACIJSKA JEDINICA	Zadovoljstvo mogućnošću inicijative
Divizija pošta	2,45
Divizija mreža	2,27
Divizija ekspres	2,74
Divizija podrška	3,11
Uredi podrške upravi	3,26

GRUPA PODRUČJA	Zadovoljstvo mogućnošću inicijative
GP1	2,43
GP2	2,44
GP3	2,36
GP4	2,72
GP5	2,58
GP6	2,59

# ZADOVOLJSTVO MOGUĆNOŠĆU OSOBNE INICIJATIVE S OBZIROM NA RADNO MJESTO

Radno mjesto*	Zadovoljstvo mogućnošću inicijative
<b>Direktori</b>	<b>4,33</b>
<b>Čistačica</b>	<b>3,55</b>
<b>Voditelj</b>	<b>3,39</b>
<b>Stručni suradnik/viši stručni suradnik</b>	<b>3,15</b>
<b>Referent</b>	<b>2,83</b>
<b>Administrativni radnik/suradnik</b>	<b>2,81</b>
<b>Operater za ekspres dostavu</b>	<b>2,73</b>
<b>Vozač</b>	<b>2,52</b>
<b>Djeljač pošiljaka</b>	<b>2,43</b>
<b>Operater za poštanske procese</b>	<b>2,42</b>
<b>Poštar</b>	<b>2,33</b>
<b>Operater u poštanskom uredu</b>	<b>2,17</b>
<b>Ostalo</b>	<b>3,01</b>

\*Prikazana su samo radna mjesta s više od 100 ispitanika i radno mjesto direktor

# ZADOVOLJSTVO PLAĆOM I NAGRAĐIVANJEM

# ZADOVOLJSTVO PLAĆOM I NAGRAĐIVANJEM

Zadovoljstvo plaćom i nagrađivanjem najlošiji je aspekt zadovoljstva radom u HP. Prosječna ocjena ukupnog zadovoljstva plaćama i nagrađivanjem je vrlo niska (1,88) što znači da je većina zaposlenih iskazivala nezadovoljstvo na svim mjerenim indikatorima zadovoljstva.

Konkretnije mali broj zaposlenih (10%-16%) smatra da povišice i nagrade ovise o njihovom trudu, da je plaća adekvatna s obzirom na njihovo zalaganje i kvalifikacije, da postoji dobro osmišljen i pravedan sustav nagrađivanja te da je kategorizacija plaća pravedna.

**16%** SMATRA DA POVIŠICE I NAGRADE OVISE O ULOŽENOM TRUDI

**14%** SMATRA DA JE VISINA PLAĆE ADEKVATNA KVALIFIKACIJAMA I ZALAGANJU

**10%** SMATRA DA JE KATEGORIZACIJA PLAĆA U HP PRAVEDNA

Povišice i nagrade ovise o mom trudu i radu



PROSJEČNA OCJENA (1-5)

1,96

Zadovoljan/na sam iznosom povišica i nagrada koje sam dobio/la u zadnje dvije godine



1,99

Visina moje plaće adekvatna je s obzirom na moje kvalifikacije i zalaganje ne poslu



1,85

Postoji dobro osmišljen i pravedan sustav nagrađivanja zaposlenika



1,82

Kategorizacija plaća u HP je pravedna



1,74

■ Donekle ili u potpunosti se slažem

■ Neutralan

■ Uopće ili uglavnom se ne slažem

**1,88**

PROSJEČNA OCJENA ZADOVOLJSTVA PLAĆOM I NAGRAĐIVANJEM NA SKALI OD 1 DO 5 (KOMPOZITNI INDEKS SASTAVLJEN OD 5 PREDOČENIH TVRDNJI)



# ZADOVOLJSTVO PLAĆOM I NAGRAĐIVANJEM S OBZIROM NA DEMOGRAFSKA OBILJEŽJA

- **Ne postoji demografska kategorija zaposlenika koja izražava istaknutije zadovoljstvo plaćama i nagrađivanjem.**

SPOL	Zadovoljstvo plaćom i nagrađivanjem
<b>Muškarac</b>	<b>1,89</b>
<b>Žena</b>	<b>1,89</b>

DOB	Zadovoljstvo plaćom i nagrađivanjem
<b>18-25 godina</b>	<b>2,24</b>
<b>26-35 godina</b>	<b>2,00</b>
<b>36-45 godina</b>	<b>1,85</b>
<b>46-60 godina</b>	<b>1,83</b>
<b>Više od 60 godina</b>	<b>1,56</b>

OBRAZOVANJE	Zadovoljstvo plaćom i nagrađivanjem
<b>Bez škole / OŠ</b>	<b>1,97</b>
<b>Srednja škola</b>	<b>1,82</b>
<b>Viša i visoka škola</b>	<b>2,08</b>

# ZADOVOLJSTVO PLAĆOM I NAGRAĐIVANJEM PO KATEGORIJAMA ZAPOSLENIKA

- **Nešto više zadovoljstvo plaćama i nagrađivanjem prisutno je među zaposlenicima s najmanje godina radnog staža te među zaposlenicima u Uredima podrške upravi. No, generalno i u slučaju ove dvije kategorije zaposlenika zadovoljstvo je ispodprosječno.**

STAŽ U HP	Zadovoljstvo plaćom i nagrađivanjem
Do 3 godine	2,43
4 do 10 godina	1,90
11 do 20 godina	1,73
21 do 30 godina	1,69
Više od 30 godina	1,72

ORGANIZACIJSKA JEDINICA	Zadovoljstvo plaćom i nagrađivanjem
Divizija pošta	1,86
Divizija mreža	1,69
Divizija ekspres	2,12
Divizija podrška	1,98
Uredi podrške upravi	2,39

GRUPA PODRUČJA	Zadovoljstvo plaćom i nagrađivanjem
GP1	1,78
GP2	1,80
GP3	1,84
GP4	2,04
GP5	1,96
GP6	1,78

# ZADOVOLJSTVO PLAĆOM I NAGRAĐIVANJEM S OBZIROM NA RADNO MJESTO

Radno mjesto*	Zadovoljstvo plaćom i nagrađivanjem
<b>Direktor</b>	<b>3,93</b>
<b>Čistačica</b>	<b>2,54</b>
<b>Voditelj</b>	<b>2,41</b>
<b>Stručni suradnik/viši stručni suradnik</b>	<b>2,39</b>
<b>Vozač</b>	<b>2,06</b>
<b>Djeljač pošiljaka</b>	<b>1,92</b>
<b>Referent</b>	<b>1,89</b>
<b>Administrativni radnik/suradnik</b>	<b>1,88</b>
<b>Operater za poštanske procese</b>	<b>1,81</b>
<b>Poštar</b>	<b>1,80</b>
<b>Operater za ekspres dostavu</b>	<b>1,71</b>
<b>Operater u poštanskom uredu</b>	<b>1,63</b>
<b>Ostalo</b>	<b>2,19</b>

\*Prikazana su samo radna mjesta s više od 100 ispitanika i radno mjesto direktor

# ZADOVOLJSTVO PRIZNANJIMA I NAPREDOVANJEM

# ZADOVOLJSTVO PRIZNANJIMA I NAPREDOVANJEM

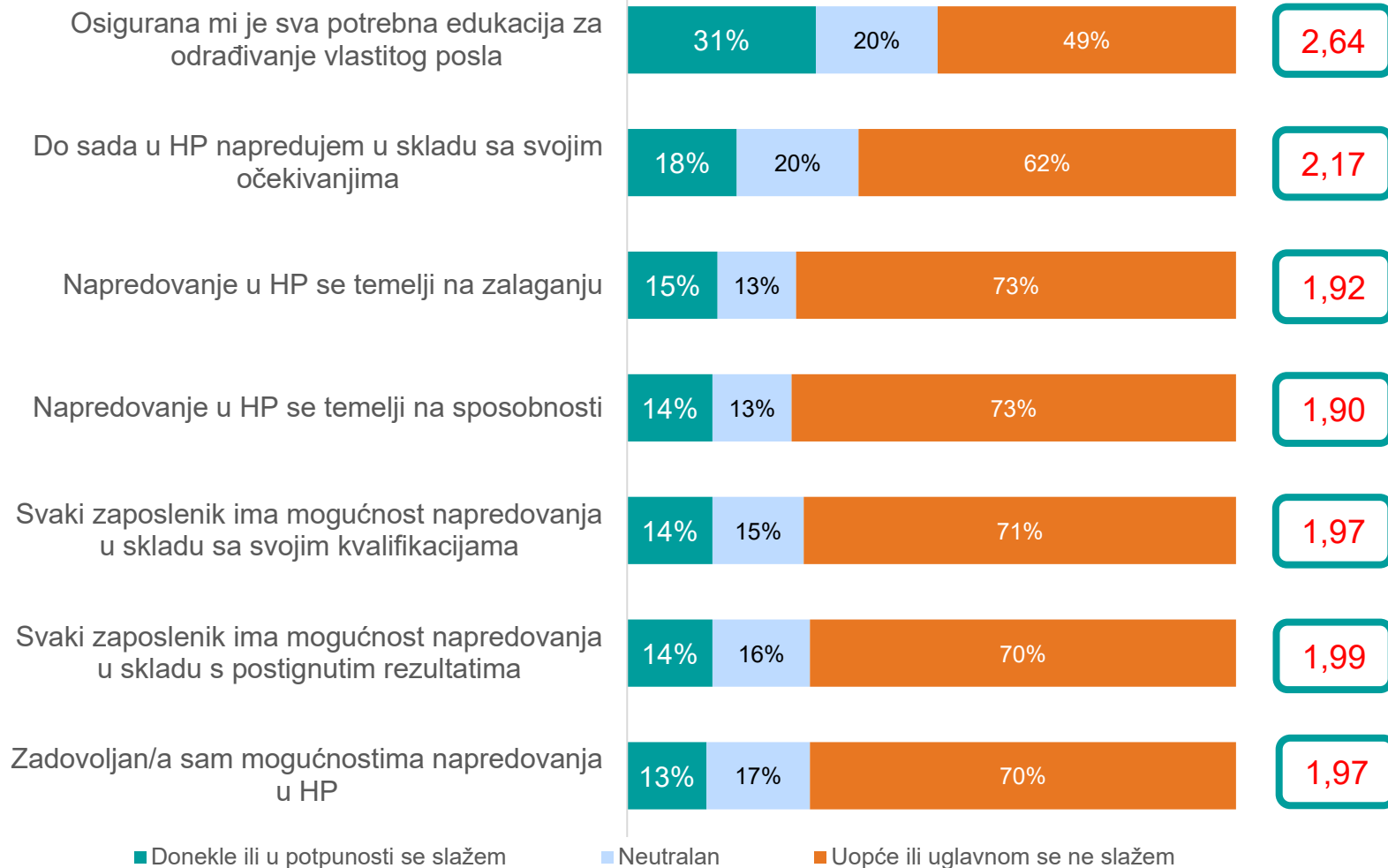
Uz plaće i nagrađivanje, zaposlenici HP najmanje su zadovoljni priznanjima i napredovanjem.

U ovom kontekstu nešto veća razina zadovoljstva prisutna je samo u slučaju dostupnosti edukacije. U slučaju svih ostalih sadržaja koji opisuju zadovoljstvo priznanjima i napredovanjem zabilježene su niske prosječne ocjene (uglavnom oko ocjene 2). To ukazuje da velika većina zaposlenih nije zadovoljna mogućnošću izgradnje karijere u HP te da nisu zadovoljni priznanjima koje dobivaju za svoj rad.

**31%** **SMATRA DA IMA OSIGURANU POTREBNU EDUKACIJU**

**18%** **SMATRA DA NAPREDUJU U SKLADU SA SVOJIM OČEKIVANJIMA**

**13%** **ZADOVOLJNIH MOGUĆNOSTIMA NAPREDOVANJA**



**2,08**

**PROSJEČNA OCJENA ZADOVOLJSTVA PRIZNANJIMA I NAPREDOVANJEM NA SKALI OD 1 DO 5 (KOMPOZITNI INDEKS SASTAVLJEN OD 7 PREDOČENIH TVRDNJI)**

# ZADOVOLJSTVO PRIZNANJIMA I NAPREDOVANJEM S OBZIROM NA DEMOGRAFSKA OBILJEŽJA

- **Ne postoji demografska kategorija zaposlenika koja izražava istaknutije zadovoljstvo priznanjima i napredovanjem.**

SPOL	Zadovoljstvo priznanjima i napredovanjem
<b>Muškarac</b>	<b>2,10</b>
<b>Žena</b>	<b>2,09</b>

DOB	Zadovoljstvo priznanjima i napredovanjem
<b>18-25 godina</b>	<b>2,24</b>
<b>26-35 godina</b>	<b>2</b>
<b>36-45 godina</b>	<b>1,85</b>
<b>46-60 godina</b>	<b>1,82</b>
<b>Više od 60 godina</b>	<b>1,96</b>

OBRAZOVANJE	Zadovoljstvo priznanjima i napredovanjem
<b>Bez škole / OŠ</b>	<b>2,35</b>
<b>Srednja škola</b>	<b>2,06</b>
<b>Viša i visoka škola</b>	<b>2,16</b>

# ZADOVOLJSTVO PRIZNANJIMA I NAPREDOVANJEM PO KATEGORIJAMA ZAPOSLENIKA

- **Nešto više zadovoljstvo priznanjima i napredovanjem prisutno je među zaposlenicima s najmanje godina radnog staža te među zaposlenicima u Uredima podrške upravi i Diviziji ekspres. No, generalno, i u slučaju ove dvije kategorije zaposlenika, zadovoljstvo je ispodprosječno.**

STAŽ U HP	Zadovoljstvo priznanjima i napredovanjem
Do 3 godine	2,71
4 do 10 godina	2,10
11 do 20 godina	1,89
21 do 30 godina	1,88
Više od 30 godina	1,93

ORGANIZACIJSKA JEDINICA	Zadovoljstvo priznanjima i napredovanjem
Divizija pošta	2,09
Divizija mreža	1,92
Divizija ekspres	2,34
Divizija podrška	2,19
Uredi podrške upravi	2,43

GRUPA PODRUČJA	Zadovoljstvo priznanjima i napredovanjem
GP1	1,96
GP2	2,07
GP3	2,00
GP4	2,24
GP5	2,13
GP6	2,15

# ZADOVOLJSTVO PRIZNANJIMA I NAPREDOVANJEM S OBZIROM NA RADNO MJESTO

Radno mjesto*	Zadovoljstvo priznanjima i napredovanjem
<b>Direktori</b>	<b>4,05</b>
<b>Čistačica</b>	<b>2,88</b>
<b>Voditelj</b>	<b>2,87</b>
<b>Stručni suradnik/viši stručni suradnik</b>	<b>2,41</b>
<b>Vozač</b>	<b>2,36</b>
<b>Djeljač pošiljaka</b>	<b>2,13</b>
<b>Poštar</b>	<b>2,05</b>
<b>Administrativni radnik/suradnik</b>	<b>2,04</b>
<b>Operater za ekspres dostavu</b>	<b>1,97</b>
<b>Referent</b>	<b>1,97</b>
<b>Operater za poštanske procese</b>	<b>1,88</b>
<b>Operater u poštanskom uredu</b>	<b>1,84</b>
<b>Ostalo</b>	<b>2,34</b>

\*Prikazana su samo radna mjesta s više od 100 ispitanika i radno mjesto direktor



# ZADOVOLJSTVO NEPOSREDNO NADREĐENIM

# ZADOVOLJSTVO NEPOSREDNO NADREĐENIM

**PROSJEČNA  
OCJENA (1-5)**

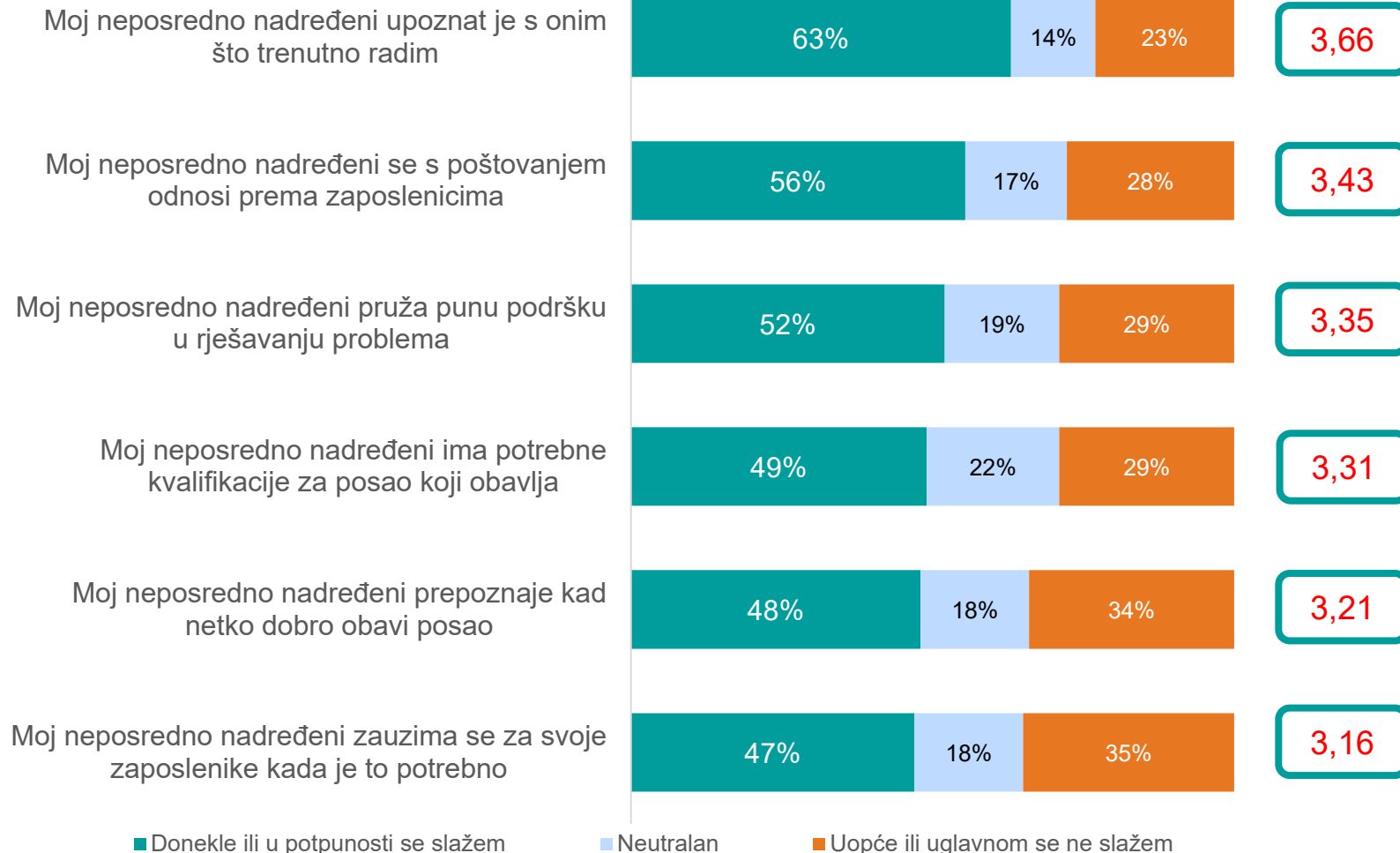
Prosječna ocjena zadovoljstva neposredno nadređenim najviša je od svih mjerenih aspekata poslovanja HP. Na svim mjerenim indikatorima neposredno nadređeni se uglavnom pozitivno ocjenjuju.

Većina zaposlenika smatra da su neposredno nadređeni upoznati s njihovim poslom, da se prema zaposlenicima odnose s poštovanjem te da im daju punu podršku u radu.

**36%** **SMATRA DA JE NADREĐENI UPOZNAT S NJIHOVIM POSLOM**

**52%** **NADREĐENI IM PRUŽA PUNU PODRŠKU U RJEŠAVANJU PROBLEMA**

**47%** **SMATRA DA SE NADREĐENI ZAUZIMA ZA NJIH KAD JE TO POTREBNO**



**3,35**

**PROSJEČNA OCJENA ZADOVOLJSTVA NADREĐENIM NA SKALI OD 1 DO 5 (KOMPOZITNI INDEKS SASTAVLJEN OD 6 PREDOČENIH TVRDNJI)**

# ZADOVOLJSTVO NEPOSREDNO NADREĐENIM S OBZIROM NA DEMOGRAFSKA OBILJEŽJA

- **Zaposleni do 35 godina starosti iskazuju nešto višu razinu zadovoljstva neposredno nadređenim.**
- **Stariji od 60 godina iskazuju najmanje zadovoljstvo neposredno nadređenim.**

SPOL	Zadovoljstvo neposredno nadređenim
<b>Muškarac</b>	<b>3,38</b>
<b>Žena</b>	<b>3,37</b>

DOB	Zadovoljstvo neposredno nadređenim
<b>18-25 godina</b>	<b>3,56</b>
<b>26-35 godina</b>	<b>3,51</b>
<b>36-45 godina</b>	<b>3,37</b>
<b>46-60 godina</b>	<b>3,30</b>
<b>Više od 60 godina</b>	<b>3,02</b>

OBRAZOVANJE	Zadovoljstvo neposredno nadređenim
<b>Bez škole / OŠ</b>	<b>3,39</b>
<b>Srednja škola</b>	<b>3,33</b>
<b>Viša i visoka škola</b>	<b>3,47</b>

# ZADOVOLJSTVO NEPOSREDNO NADREĐENIM PO KATEGORIJAMA ZAPOSLENIKA

- **Kao i u nekim drugim mjerenim aspektima zadovoljstva i u ovom slučaju zamjećuje se trend pada zadovoljstva u slučaju rasta godina radnog staža u HP. Dakle, najzadovoljniji neposredno nadređenim su oni s najmanje godina radnog staža, a najmanje zadovoljni zaposlenici s najviše godina radnog staža.**
- **Zaposlenici u divizijama ekspres, podrška i uredi podrške upravi zadovoljniji su neposredno nadređenim od zaposlenika u divizijama pošta i mreža.**
- **Najzadovoljniji neposredno nadređenim su zaposlenici u grupi područja GP4.**

STAŽ U HP	Zadovoljstvo neposredno nadređenim
Do 3 godine	3,85
4 do 10 godina	3,50
11 do 20 godina	3,19
21 do 30 godina	3,18
Više od 30 godina	3,12

ORGANIZACIJSKA JEDINICA	Zadovoljstvo neposredno nadređenim
Divizija pošta	3,27
Divizija mreža	3,23
Divizija ekspres	3,61
Divizija podrška	3,71
Uredi podrške upravi	3,71

GRUPA PODRUČJA	Zadovoljstvo neposredno nadređenim
GP1	3,28
GP2	3,21
GP3	3,31
GP4	3,58
GP5	3,37
GP6	3,41

# ZADOVOLJSTVO NEPOSREDNO NADREĐENIM S OBZIROM NA RADNO MJESTO

Radno mjesto*	Zadovoljstvo neposredno nadređenim
<b>Direktor</b>	<b>4,68</b>
<b>Čistačica</b>	<b>4,32</b>
<b>Voditelj</b>	<b>3,78</b>
<b>Administrativni radnik/suradnik</b>	<b>3,45</b>
<b>Operater za ekspres dostavu</b>	<b>3,44</b>
<b>Stručni suradnik/viši stručni suradnik</b>	<b>3,42</b>
<b>Referent</b>	<b>3,42</b>
<b>Vozač</b>	<b>3,39</b>
<b>Poštar</b>	<b>3,32</b>
<b>Djeljač pošiljaka</b>	<b>3,32</b>
<b>Operater u poštanskom uredu</b>	<b>3,16</b>
<b>Operater za poštanske procese</b>	<b>2,95</b>
<b>Ostalo</b>	<b>3,65</b>

\*Prikazana su samo radna mjesta s više od 100 ispitanika i radno mjesto direktor

# ZADOVOLJSTVO UPRAVOM

# ZADOVOLJSTVO UPRAVOM

Uz plaće i nagrađivanje te priznanja i napredovanje, najmanja prosječna ocjena zadovoljstva ustanovljena je u slučaju zadovoljstva radom uprave.

Manje od jedne petine sudionika istraživanja smatra da uprava postavlja ostvarive poslovne ciljeve, da dobro rukovodi poduzećem ili da čini sve kako bi se poboljšali uvjeti rada. Također, manje od 1/5 anketiranih zaposlenika (18%) iskazuje povjerenje prema odlukama uprave.

**19%** **SMATRA DA UPRAVA POSTAVLJA OSTVARIVE CILJEVE**

**18%** **IMA POVJERENJA U ODLUKE UPRAVE**

**17%** **SMATRA DA UPRAVA ČINI SVE KAKO BI SE POBOLJŠALI UVJETI RADA**

Uprava postavlja ostvarive poslovne ciljeve

19% 21% 60%

Postojeća uprava dobro rukovodi Poštom.

18% 24% 59%

Imam povjerenja u poslovne odluke koje donosi Uprava HP

18% 24% 58%

Uprava čini sve kako bi se poboljšali uvjeti rada.

17% 20% 63%

■ Donekle ili u potpunosti se slažem

■ Neutralan

■ Uopće ili uglavnom se ne slažem

**PROSJEČNA OCJENA (1-5)**

**2,26**

**2,25**

**2,27**

**2,20**

**2,24**

**PROSJEČNA OCJENA ZADOVOLJSTVA UPRAVOM NA SKALI OD 1 DO 5 (KOMPOZITNI INDEKS SASTAVLJEN OD 4 PREDOČENE TVRDNJE)**

# ZADOVOLJSTVO UPRAVOM S OBZIROM NA DEMOGRAFSKA OBILJEŽJA

- **Najmanje zadovoljstvo radom uprave iskazuju osobe u dobi 46-60 godina te zaposleni sa završenom srednjom školom.**
- **Nešto veće zadovoljstvo radom uprave ustanovljeno je u slučaju najmlađih zaposlenika te zaposlenika sa završenom višom i visokom školom.**

SPOL		Zadovoljstvo upravom
Muškarac		2,28
Žena		2,23

DOB		Zadovoljstvo upravom
18-25 godina		2,48
26-35 godina		2,37
36-45 godina		2,25
46-60 godina		2,19
Više od 60 godina		2,26

OBRAZOVANJE		Zadovoljstvo upravom
Bez škole / OŠ		2,28
Srednja škola		2,14
Viša i visoka škola		2,62



# ZADOVOLJSTVO UPRAVOM PO KATEGORIJAMA ZAPOSLENIKA

- **Najmanje zadovoljstvo radom uprave iskazuju zaposlenici sa stažem u HP dužim od 21 godinu.**
- **Više zadovoljstvo radom uprave ustanovljeno je u slučaju Divizije podrške i uredi podrške upravi, te u grupi područja GP4.**

STAŽ U HP	Zadovoljstvo upravom
Do 3 godine	2,83
4 do 10 godina	2,36
11 do 20 godina	2,12
21 do 30 godina	2,02
Više od 30 godina	2,03

ORGANIZACIJSKA JEDINICA	Zadovoljstvo upravom
Divizija pošta	2,23
Divizija mreža	1,93
Divizija ekspres	2,45
Divizija podrška	2,64
Uredi podrške upravi	3,03

GRUPA PODRUČJA	Zadovoljstvo upravom
GP1	2,09
GP2	2,15
GP3	2,18
GP4	2,55
GP5	2,26
GP6	2,21

# ZADOVOLJSTVO UPRAVOM S OBZIROM NA RADNO MJESTO

Radno mjesto*	Zadovoljstvo upravom
Direktor	4,49
Voditelj	3,12
Stručni suradnik/viši stručni suradnik	3,00
Čistačica	2,99
Referent	2,61
Vozač	2,55
Administrativni radnik/suradnik	2,53
Djeljač pošiljaka	2,37
Operater za poštanske procese	2,15
Poštar	2,11
Operater za ekspres dostavu	2,07
Operater u poštanskom uredu	1,81
Ostalo	2,66

\*Prikazana su samo radna mjesta s više od 100 ispitanika i radno mjesto direktor

# KONTAKT

MIRTA POPOVIĆ

Research manager

[mirta.popovic@ipsos.com](mailto:mirta.popovic@ipsos.com)

MIRJANA KOMERIČKI

Senior research executive

[mirjana.komericki@ipsos.com](mailto:mirjana.komericki@ipsos.com)

# ABOUT IPSOS

---

Ipsos is the third largest market research company in the world, present in 90 markets and employing more than 18,000 people.

Our research professionals, analysts and scientists have built unique multi-specialist capabilities that provide powerful insights into the actions, opinions and motivations of citizens, consumers, patients, customers or employees. Our 75 business solutions are based on primary data coming from our surveys, social media monitoring, and qualitative or observational techniques.

“Game Changers” – our tagline – summarises our ambition to help our 5,000 clients to navigate more easily our deeply changing world.

Founded in France in 1975, Ipsos is listed on the Euronext Paris since July 1st, 1999. The company is part of the SBF 120 and the Mid-60 index and is eligible for the Deferred Settlement Service (SRD).

ISIN code FR0000073298, Reuters ISOS.PA, Bloomberg  
IPS:FP  
[www.ipsos.com](http://www.ipsos.com)

# GAME CHANGERS

---

In our world of rapid change, the need for reliable information to make confident decisions has never been greater.

At Ipsos we believe our clients need more than a data supplier, they need a partner who can produce accurate and relevant information and turn it into actionable truth.

This is why our passionately curious experts not only provide the most precise measurement, but shape it to provide True Understanding of Society, Markets and People.

To do this we use the best of science, technology and know-how and apply the principles of security, simplicity, speed and substance to everything we do.

So that our clients can act faster, smarter and bolder. Ultimately, success comes down to a simple truth:  
**You act better when you are sure.**

**THANK  
YOU**

A WIN WIN CONSULTING

