Metode u istraživanju organizacije

Stručić, Kristijan

Undergraduate thesis / Završni rad

2022

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **University of Zagreb, Faculty of Organization and Informatics / Sveučilište u Zagrebu, Fakultet organizacije i informatike**

Permanent link / Trajna poveznica: https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:211:981440

Rights / Prava: Attribution 3.0 Unported/Imenovanje 3.0

Download date / Datum preuzimanja: **2024-03-29**

SVEUČILIŠTE U ZAGREBU
FAKULTET ORGANIZACIJE I INFORMATIKE
VARAŽDIN

Repository / Repozitorij:

Faculty of Organization and Informatics - Digital Repository

zir.nsk.hr

DIGITALNI AKADEMSKI ARHIVI I REPOZITORIJI

SVEUČILIŠTE U ZAGREBU

FAKULTET ORGANIZACIJE I INFORMATIKE

V A R A Ž D I N

Kristijan Stručić

METODE U ISTRAŽIVANJU ORGANIZACIJE

ZAVRŠNI RAD

Varaždin, 2022.

SVEUČILIŠTE U ZAGREBU

FAKULTET ORGANIZACIJE I INFORMATIKE

V A R A Ž D I N

Kristijan Stručić

Matični broj: 0016137051

Studij: Poslovni sustavi

METODE U ISTRAŽIVANJU ORGANIZACIJE

ZAVRŠNI RAD

Mentor:

Prof. dr. sc. Robert Fabac

Varaždin, srpanj 2022.

Kristijan Stručić

Izjava o izvornosti

Izjavljujem da je moj završni/diplomski rad izvorni rezultat mojeg rada te da se u izradi istoga nisam koristio drugim izvorima osim onima koji su u njemu navedeni. Za izradu rada su korištene etički prikladne i prihvatljive metode i tehnike rada.

Autor/Autorica potvrdio/potvrdila prihvaćanjem odredbi u sustavu FOI-radovi

---

Sažetak

Tema završnog rada su metode u istraživanju organizacije. Cilj rada je opisati sve metode u istraživanju organizacije, te ih opisati i ukazati na važnost provedbe procesa istraživanja organizacije. Da bi to ostvarili rad je podijeljen na teorijski i praktični dio. U teorijskom dijelu kratko opisujemo organizacijsko projektiranje i glavne faze, od kojih je jedna i Istraživanje organizacije na koju se dalje fokusiramo u razradi teme. Praktični dio se sastoji od izrade i analize ankete koja je jedna od glavnih metoda u istraživanju organizacije. Izrada i analiza ankete provodi se u stvarnoj firmi Infinum, te se donose zaključci vezani uz rezultate ankete.

Ključne riječi: Istraživanje, metode, anketa, intervju, organizacija, analiza, dokumentacija, performansa, promatranje, projektiranje

Sadržaj

1. Uvod 1
2. Metode i tehnike rada 2
3. Temeljni pristupi promjenama i organizacijsko projektiranje 3
4. Metode u istraživanju organizacije 4
4.1. Metoda ankete 5
4.2. Metoda intervjua 8
4.3. Metoda analize dokumentacije 11
4.4. Metoda promatranja 12
4.5. Mjerenje performansi 15
4.6. Obrada i analiza prikupljenih podataka 18
5. Istraživanje organizacije – tvrtka Infinum 21
5.1. Implementacija metode ankete na primjeru iz prakse 21
5.1.1. Anketa: Rad na daljinu ili rad u uredu 21
5.2. Izrada izvještaja o stanju organizacije na primjeru prakse 22
5.2.1. Demografska grupa pitanja 22
5.2.2. Iskustvo rada na daljinu 24
5.2.3. Zadovoljstvo radom u uredu 25
5.2.4. Zadovoljstvo u radnoj sredini 26
5.2.5. Prijevoz na posao 27
5.2.6. Utjecaj blizine nadređenog na produktivnost 28
5.2.7. Zadovoljstvo radom na daljinu 29
5.2.8. Smetnje kod rada na daljinu 30
5.2.9. Preferencija glede opreme 31
5.2.10. Tehnički problemi kod rada na daljinu 32
5.2.11. Razina produktivnosti kod radu na daljinu 33
5.2.12. Društvo s posla 34
5.3. Stanje preferencije zaposlenika na temelju svih odgovora 35
5.3.1. Prva grupa pitanja 36
5.3.2. Druga grupa pitanja 37
5.4. Konačan zaključak prema rezultatima statističke obrade 38
6. Zaključak 39
Popis literature 40
Popis slika 42
Prilog 1 – Anketni upitnik 43

1. Uvod

U današnje vrijeme pandemije COVID-19, mnoge organizacije su bile primorane prijeći na online način rada tj. rad na daljinu. Organizacija mora biti spremna na promjene te osigurati svu potrebnu tehnologiju da bi se rad na daljinu odvijao bez velikih tehničkih poteškoća. U tome joj pomaže organizacijsko projektiranje dajući potrebne smjernice kojih se organizacija mora pridržavati da bi zadovoljila današnje uvjete okoline.

U teorijskom dijelu rada opisali smo faze organizacijskog projektiranja, a fokus držimo na fazi istraživanja organizacije. Detaljno smo opisali njezine glavne metode i odabrali metodu ankete za provedbu našeg istraživanja u praktičnom dijelu. Cilj istraživanja ovoga rada je da ispitamo mišljenja zaposlenika o radu na daljinu, ali i o radu u uredu. Nakon provedbe tog istraživanja dolazimo do zaključka o preferenciji načina rada kod zaposlenika. Kao primjer iz prakse proveli smo online anketu u tvrtki Infinum, te na temelju odgovora izradili izvještaj o stanju organizacije tj. o stanju preferencije zaposlenika prema određenom načinu rada.

2. Metode i tehnike rada

Završni rad je podijeljen u dvije cjeline, teorijsku i praktičnu. U teorijskom dijelu ukratko je opisano organizacijsko projektiranje i promjene u organizaciji te kako im pristupiti. Navedene su četiri faze organizacijskog projektiranja, a jednu od njih pomno promatramo, a to je istraživanje organizacije. Daljnje smo opisali i potkrijepili slikama metode koje koristimo u istraživanju organizacije. Za teorijski dio najviše je korištena hrvatska literatura, a neki dijelovi teksta i slike od stranih autora. Za izradu slika korišten je online alat za grafički dizajn naziva Canva.

U praktičnom dijelu, provedena je jedna od glavnih metoda istraživanja organizacije, a to je anketa. Anketa se provodi u poznatoj informatičkoj tvrtki Infinum uz odobrenje suosnivača Tomislava Cara. Anketom želimo doznati preferiraju li zaposlenici Infinuma rad na daljinu ili u uredu. Anketa se sastoji od 14 pitanja, provedena je preko online alata za izradu obrasca Google Forms. Provedena je statistička obrada temeljem koje dolazimo do zaključka o preferenciji zaposlenika prema svakom pitanju.

3. Temeljni pristupi promjenama i organizacijsko projektiranje

Organizacija ima cilj dugoročnog uspjeha i u tome joj pomaže organizacijsko projektiranje dajući potrebne odgovore na pitanja kojim metodama, kojem smjeru i na koji način poduzeće mora biti organizirano da bi zadovoljilo zahtjevne uvjete okoline. Organizacija mora pronaći najbolja rješenja za svih šest građevnih blokova organizacije koje definira Griffin prema Buble-u [1, str. 187):

- Projektiranje poslova
- Grupiranje poslova
- Uspostavljanje odnosa izvješćivanja
- Distribucija autoriteta
- Koordiniranje aktivnosti
- Diferencijacija

Metodologija je znanost o metodama znanstvenog istraživanja, stoga je istraživačka metodologija sustavan način sa procedurama koje koriste istraživači za ostvarivanje zadaće i posla objašnjenja, opisivanja i predviđanja određenih fenomena [1, str. 187).

Prema Buble-u postoje četiri glavne faze projektiranja koje ujedno i teoretičari s naših prostora prihvaćaju, a to su [1, str. 189):

- Pokretanje postupka projektiranja organizacije
- Istraživanje organizacije
- Projektiranje organizacije
- Primjena projekta organizacije, tj. aplikacija

Pokretanje postupka projektiranja obuhvaća važne aktivnosti: definiranje ciljeva, zadataka resursa, procjena učinaka, te određivanje odgovornosti za izvođenje projekta. Bebek ju definira kao fazu inicijacije u kojoj se provodi formulacija vizije i misije, te dedukcija ciljeva i zadataka [1, str. 190). Istraživanje organizacije izuzetno je važna faza i na kraju njezinog provođenja moraju biti poznate sve ključne informacije o stanju organizacije [1, str. 191). Prilikom kretanja s projektiranjem organizacije tj. promjenom dizajna moramo imati formiranu sliku stanja postojeće organizacije, a to se može i postići bez istraživanja, sa raznim pretpostavkama i oslanjanjem na specifične metode i pristupe [1, str. 205). Promjena projektiranog organizacijskog rješenja, tj. aplikacija je posljednja faza u kojoj se provodi implementacija projektiranog rješenja. Faza je veoma osjetljiva na pasivne ili aktivne otpore, te su mnoga dobra projektna rješenja bila neuspješna [2, str. 263).

4. Metode u istraživanju organizacije

Istraživanje organizacije bi se moglo definirati kao rasuđivanje i analiza u praksi na nekom stvarnom problemu, te prethodi određenom zahvatu iz stvarnosti. Treba definirati ciljeve, zadatke i resurse, te nakon toga odlučiti kako pristupiti istraživanju. Izborom puteva i metoda dolazimo do saznanja adekvatnih mjera koje moramo poduzeti u rješavanju problema [2, str. 45).

Nacrt istraživanja formuliramo prema sustavnom pristupu istraživanja organizacije. Nacrt mora obuhvatiti ove faze [1, str. 191):

- Oblikovanje i izbor instrumenata za prikupljanje podataka o organizaciji
- Izbor i poduku ljudi (tzv. snimača) za posao skupljanja podataka (snimanja stanja)
- Aktivnost prikupljanja podataka primjenom odgovarajućih metoda
- Obradu prikupljenih podataka primjenom odgovarajućih metoda
- Analizu prikupljenih i obrađenih podataka
- Izradu izvještaja o stanju organizacije

Izbor instrumenata je oprema primijenjena u prikupljanju podataka. Neki instrumenti su vezani uz određene metode jer se specificiraju za njih zbog održavanja određenog standarda primjene. Intervjua kao jedna od glavnih metoda prikupljanja podataka zahtijeva mnoge instrumente kao što su: kamere za snimanje, određen senzori za npr. pokrete, mjerač vremena. Nakon intervjua trebaju se podaci analizirati i zapisati u bazu te nam je za to potreban odgovarajući softver za pravilno bilježenje [1, str. 191).

Izbor ljudi treba svesti na potrebne vještine i kompetencije za istraživanje organizacije. Moraju biti dobro upoznati sa svim metodama istraživanja organizacije, njihovim specifičnostima, te poznavati ulogu svakog istraživača. Istraživač treba osigurati okolinu pogodnu za istraživanje, npr. kod metode promatranja osigurati da promatrač svojim djelovanjem ne utječe na rezultate istraživanja [1, str. 192).

Putem iskustva indirektno ili direktno dolazimo do obavijesti o stvarnosti što su zapravo podaci. Kod prikupljanja podataka moramo paziti na izbor postupka prikupljanja koji će nam najefikasnije osigurati: točnost, potpunost i ekonomičnost. Sva tri navedena principa nije uvijek moguće zajedno ispuniti, stoga moramo spoznati nedostatke i prednosti glavnih postupaka prikupljanja podataka [2, str. 50).

Podatke dijelimo na dvije osnovne skupine [2, str. 50).

- Uobičajeni podaci koje posjeduje svako poduzeće u radu i poslovanju
- Posebni podaci koji ne postoje u poduzeću, već se posebno prikupljaju za svrhu istraživačkog zadatka, a do kojih dolazimo:
    1. Iskustvom projektanta organizacije dotičnog poduzeća
    2. Promatranjem organizacijskog segmenta istraživanja
    3. Ostalim oblicima aktivnog prikupljanja podataka o promatranoj organizaciji

Postoji podjela na četiri najglavnije metode prikupljanja podataka o stanju organizacije koje je moguće jedino u konkretnim situacijama primijeniti zbog specifičnost određenog problema. Prema Buble-u to su [1, str. 192):

- Metoda ankete
- Metoda intervjua
- Metoda analize dokumentacije
- Metoda promatranja

Marshall i Rossman s druge strane grupiraju tehnike u tri kategorije: intervju, opažanje i analiza dokumentacije. Radi se o tehnikama: intervju, elita intervju, etnografski intervju, intervju ciljane grupe, opažanje sudionika, recenzija dokumenta, povijesna analiza, pričanje, film, psihološke tehnike, pokreti tijela, nenametljivi pristup, upitnik, blizina [1, str. 193).

4.1. Metoda ankete

Kada se spominje pojam anketa obično se implicira na prikupljanje podataka putem pismenog upitnika, naime u širem smislu podrazumijevaju se razgovor tj. intervju i test. Anketa se provodi ispitivanjem određenog broja ljudi, tj. prikupljanjem podataka od ispitanika. Najčešće se koristi uži uzorak ispitanika, prema čijim dobivenim informacijama (odgovori, stavovi, itd.) možemo doći do relativno približnih zaključaka o široj populaciji. Sallant i Dillman definiraju četiri uporišna stupa za anketiranje: pokrivenost, uzorak, razina odgovora i mjerenja [1, str. 197).

Anketa se može sastojati od malog broja pitanja za veći uzorak ispitanika, takozvano ekstenzivno postavljanje ankete, a s druge strane može imati mali uzorak sa većim opsegom pitanja, takozvano intenzivno postavljanje ankete. Očito je da je prva navedena metoda uspješnija i daje konkretnije rezultate istraživanja [2, str. 57).

Anketna pitanja mogu biti otvorenog ili zatvorenog tipa. Pitanja zatvorenog tipa imaju unaprijed spreman odgovor, te su podložnija statistici zbog kraćih odgovora kao što su da ili ne, a otvorena su opširni odgovori koji zahtijevaju značajniji mentalni napor od ispitanika, te ih je teže generalizirati u određenu skupinu. Ovisno o tome kako želimo doznati nešto od ispitanika pitanja možemo oblikovati kao direktna i indirektna. Direktnim pitanjima izravno tražimo odgovor od ispitanika, te ta pitanja koristimo kada uočimo da ne postoji poteškoća davanja iskrenih odgovora. U slučaju da postoji problem u davanju iskrenih odgovora, indirektno se od ispitanika saznaju određene informacije i činjenice kojima možemo doći do zaključka što zapravo ispitanik misli, tj. dolazimo sami do njegovog izravnog odgovora putem indirektnog pitanja. Također možemo i koristiti projektivna pitanja kojima ispitanik preko osoba sličnim njemu ili osoba kojima se identificira iznosi svoje mišljenje o ispitanom području [2, str. 58).

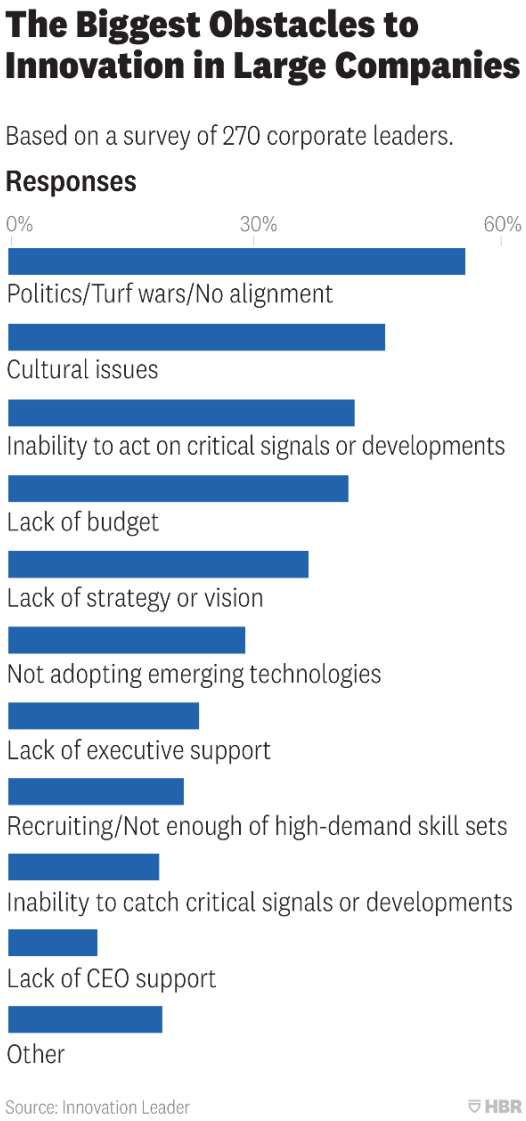
Osnovni ciljevi ankete u istraživanju organizacijskih problema su: utvrđivanje mišljenja i znanja anketiranih o istraživačkom problemu, njihov interes za taj problem, njihove namjere i mišljenje o rješenju određenog organizacijskog problema. Anketa time utvrđuje stavove, mišljenja, želje i namjere te njihovu kvalitetu i usmjerenost [2, str. 57).

Anketa u usporedbi s intervjuom je vremenski ekonomičnija jer možemo ispitati više ispitanika u kraćem vremenu, te bolje isplativa jer možemo provesti ispitivanje bez obzira na mjesto boravka ispitanika (raspršenost) i time smanjiti troškove [2, str. 58). Ostale prednosti ankete bile bi: dobivanje empirijskih podataka i dobivanje podataka na reprezentativnom uzorku [1, str. 198). Osnovni nedostatak ankete možemo opisati kao prevelika opća shematičnost pitanja zbog fokusiranja na pokrivenost populacije koja ne dodiruje ono što je u interesu ispitanika [2, str. 58). Ostali nedostaci bi bili manjak detalja u vezi s temom koja se ispituje, te je nekada teško osigurati veliku stopu izlaska na anketiranje [1, str. 198).

Anketni list, tj. upitnik mora se sastojati od uvoda i uputa. Za angažiranje sudionika moraju biti objašnjeni:

- Ciljevi ankete
- Razloge provođenja ankete
- Razloge sudjelovanja i iskrenosti odgovora anketiranih

Sadržaj upitnika sastoji se od općih pitanja i pitanja orijentiranih na istraživački organizacijski problem. Opća pitanja se mogu odnositi na samog anketiranog ili na samu organizaciju. [2, str. 58). Pitanja orijentirana na organizacijski problem moraju dobro biti objašnjena i potkrijepljena sa potrebnim informacijama da bi ispitanik mogao shvatiti pitanje i dati relevantan odgovor na pitanje [2, str. 59).



Slika 1. Rezultati ankete: Najveće prepreke inovacijama u velikim tvrtkama [11]

Iz godine 2018. gdje je propitivano 270 korporativnih lidera možemo vidjeti po rezultatima ankete na grafu da su politika i loša usklađenost glavne prepreke inovacijama, a manjak potpore direktora najmanja prepreka. Anketa može pomoći vlasnicima velikih kompanija da donesu bitne odluke tokom inovacija, te da suzbiju što više prepreka.

Provođenje ankete dijeli se na tri osnovna principa:

- Anketiranje neposredno nazočnih anketiranih
- Anketiranje poštanskim upitnikom
- Telefonsko anketiranje

Anketa se u današnje vrijeme može provesti i online. Web anketiranje je jednostavnije i brže od poštanskog anketiranja, jer nije bitno mjesto stanovanja, te se ne mora čekati dolazak pošiljke do ispitanika i vraćanje odgovora ispitivaču. Anketiranje neposredno nazočnih ispitanika možemo podijeliti na individualno i grupno. Individualno podrazumijeva pripremanje ankete za jednu osobu. Upitnik se prilagođava ispitaniku i lakše se realizira odabrani uzorak. Nedostaci su sporost, cijena i nepostojeća anonimnost ankete. Grupno anketiranje istovremeno uključuje veći broj anketiranih uz nazočnost anketara na istom prostoru. Grupno anketiranje je jeftinije i brže, osigurani su odgovori svih osoba, te nazočnost anketara i anonimnost mogu imati pozitivan utjecaj na ispitanike u davanju iskrenih odgovora. Nedostaci su prepisivanje i teškoća ostvarivanja reprezentativnog uzorka.

Anketiranje putem pošte je vrlo jednostavan način anketiranja koji se može provesti slanjem ankete poštom ili u danas moderno vrijeme web-anketa slanjem linka na osobnu mail adresu ispitanika [1, str. 199). Prednost online anketiranja je točnost, jer za razliku od papirnatih anketa bilježi nižu granicu pogreška, te lakše provođenje putem kanala društvenih medija ili mail adrese [6]. Također online anketiranje bilježi probleme u odazivu ljudi na anketu, te masovnost u broju ispitanika. Nedostatak anketiranja poštom je problem identiteta ispitanika, te osiguranje slanja anketnih listova na pravu adresu, te njihovih vraćanja anketarima [2, str. 64).

Telefonsko anketiranje je brzo provedivo, s direktnijim dodirom s anketiranom osobom nego putem pošte. Nedostaci su da je anketiranje prilično nepouzdano, cijena poziva zbog udaljenosti, te neposjedovanje telefona, u vrijeme kad nam telefoni nisu bili svakodnevica, te mediji nisu bili toliko dostupni [2, str. 64).

4.2. Metoda intervjua

U usporedbi s običnim razgovorom kod intervjua ne postoji ravnopravnost komunikacije, jer voditelj intervjua postavlja pitanja i vodi razgovor, a prikupljene informacije se koriste u znanstvene svrhe. Intervju je nezamjenjiv način prikupljanja informacija, jer se kod zapošljavanja radnika najčešće koristi intervju za opis posla koje obavlja zaposlenik, te je najefikasniji u usporedbi s drugim metodama. [2, str. 65).

Razlikujemo tri dimenzije intervjua [1, str. 199):

- Tip pitanja (strukturirana, nestrukturirana, polustrukturirana)
- Broj ispitanika istovremeno (grupa ljudi ili pojedinac)
- Odabir ispitanika (slučajni odabir ili izravan odabir)



Slika 2. Vođenje intervjua [12]

Možemo razlikovati intervju s aspekta cilja te aspekta oblika intervjua. Informativni i terapeutski intervju se svodi na cilj koji želimo njima postići. Prvo spomenutima je cilj prikupljanje podataka i informacija o ispitaniku ili ispitanom problemu, a drugima da otklone ili izliječe neke smetnje kod ispitanika. Slobodni i standardizirani intervju se odnose na oblik. Slobodni, po samome nazivu ukazuje na slobodu ispitivanja bez pripremanja neke sheme, dok se standardizirani vodi prema točno određenoj shemi. Prednost slobodnog je u njegovoj svestranosti, tj. što možemo u toku razgovora skrenuti s glavne teme i proniknuti u neki problem, dok je standardizirani vrhunski pripremljen i omogućuje lakše vođenje. Slobodni se više koristi u mikroorganizacijama, a standardizirani u makroorganizacijama [2, str. 65).

Istraživački intervju uvijek ima svoju strukturu, pa je većina polustrukturirana, slabo strukturirana ili dubinska. Nestrukturirani intervju se u glavnini koristi kod dugotrajnog terenskog rada gdje se ispitanicima daje vremena da se svojim tempom izjasne uz minimalno zadržavanje na odgovorima ispitanika. Nestrukturiranim intervjuom uključuje se sam sudionik u istraživanje te se bilježe terenske bilješke i prikupljaju podaci promatranjem situacije. Preciznije bi mogli reći da više nalikuje razgovoru nego intervjuu, tj. kontrolirani razgovor koji cilja interese ispitivača. Jedan od oblika je neizravni intervju obično nema unaprijed pripremljeni skup pitanja te cilja na prikupljanje dubinskih informacija. Drugi je fokusirani intervju kod kojeg voditelj intervjua pomno prati ispitanika, te kada ispitanik odstupi od glavne

teme, on ga preusmjerava nazad na glavnu temu. Treći je neformalni razgovorni intervju kod kojeg se pitanja izmišljaju tj. generiraju tijekom samog intervjua. Nasuprot tome, polustrukturirani i dubinski intervjui zahtijevaju ispitanike da odgovore na unaprijed postavljena pitanja, te općenito traju od pola sata, pa do više od sat vremena. Temeljimo ih na vodiču za intervjue koji se sastoje od temeljnog pitanja, te mnogih sporednih ali povezanih pitanja sa predmetom istraživanja. Pomaže u održavanju fokusa intervjua na željenu liniju djelovanja te se poboljšava pilot testiranjem. Tijekom intervjua preferira se snimanje, a ne rukom pisane bilješke, jer bi istraživač mogao propustiti neke ključne točke, a snimanjem se može generirati doslovni transkript intervjua. Snimanje se s druge strane smatra i predmetom kontroverze kod ispitanika, zbog narušavanja privatnosti autentičnim snimkama njihovih odgovora. [7]

Priprema je bitan aspekt za uspješno vođenje intervjua, stoga glavne točke pripreme su [2, str. 65):

- Izbor ispitanika
- Određivanje vremena, mjesta i prostora provođenja intervjua
- Izrada podsjetnika
- Izbor ispitivač

Izbor ispitanika varira od predmeta istraživanja. Ako je predmet istraživanja organizacija izvoza robe, ispitanici će se bitno razlikovati od slučaja kad je predmet istraživanja organizacija proizvodnog pogona. Vrijeme održavanja intervjua treba organizirati dok radnici imaju slobodnog vremena, a ne u tijeku posla, te također biti spreman točno na vrijeme da ispitanici ne čekaju. Mjesto za održavanje intervjua može biti specifična prostorija koja mora biti pristojno uređena sa ugodnom atmosferom, zatim radno mjesto ispitanika, te prostorija ispitivača. Izrada podsjetnika pomaže u održavanju tijeka intervjua, bez neugodnih tišina i stanka. Podsjetnik treba uključivati cilj intervjua, plan provedbe, upute ispitivaču za vođenje, upute za registriranje odgovora ispitanika. Bolja alternativa podsjetniku bi bio savjetodavni seminar za poduku izvođenja intervjua. Izbor anketara nije baš čest jer većinom intervju vodi sam projektant organizacije. U slučaju da je izbor anketara presudan za uspjeh organizacije, tada će se prilikom izbora tražiti anketari izvan redova organizacije, te se mora usmjeriti pozornost prema njihovim osobinama i stavovima. Osobine koje ovise o uspjehu intervjua su: motivacija, izgled i držanje, stavovi, spol, starost, rasna i etnička pripadnost i socijalno-ekonomski položaj [2, str. 66).

4.3. Metoda analize dokumentacije

Dokumentacija je skup spremljenih podataka o pojavi koja je objekt istraživanja. Metoda se odnosi na analizu podataka koju su dostupni o organizacijskom problemu kojeg istražujemo.

Razlikujemo četiri vrsta dokumenata [1, str. 193):

- Pisani dokumenti (zakonski propisi, opći akti, organizacijski propisi, studije, analize, itd.)
- Statistički dokumenti (godišnjaci)
- Tehnički dokumenti (makete, modeli, sheme)
- Softver, audio i videozapisi (programski kod, zvučni zapisi, filmski zapisi i vrpce)

Dokumentaciju možemo podijeliti na primarnu i sekundarnu. Primarna dokumentacija se fokusira na istraživani organizacijski problem i direktno pruža podatke o njemu, a sekundarna pruža u širem smislu i organizacijski problem je samo jedan dio cijelog konteksta koji ona obuhvaća. Analiza dokumentacije započinje sa prikupljanjem potrebne dokumentacije iz internih izvora kao što su: službe poduzeća, pravna služba, analitičko-planska služba, te iz eksternih izvora tipa: gospodarska komora, zavodi, online, itd.) [2, str. 151).

Analizu dokumentacije provodimo pomoću kvantitativnih i kvalitativnih metoda. Kvantitativne metode su semantička i metoda analize sadržaja te za razliku od kvalitativnih ispituju ne samo osnovne komponente dokumenata nego i kvantitativne karakteristike. Semantička metoda proučava način izražavanja, stil teksta, stil pisanja te razlaže sadržaj teksta na njegovu srž tj. riječi [1, str. 194). Metoda analize sadržaja koristi se da bi sustavno, objektivno i kvantitativno osigurali točnost podataka o organizacijskom problemu kojeg istražujemo. Njezin karakter varira od suštine problema, pa može biti kvantitativna ili kvalitativna Kvantitativna se fokusira na odnose frekvencija u pojedinom sadržaju dokumenta, dok kvalitativna ima fokus na uviđanju prisutnosti i odsutnosti nekog sadržaja [2, str. 52).

Analiza dokumentacije je najrasprostranjenija u istraživanju organizacije poduzeća i samim postojanjem i dostupnošću dokumenata možemo dobiti koliko je dobro ili loše određeno poduzeće organizirano [2, str. 52). Bowen [5] definira prednosti i nedostatke analize dokumentacije. Prednosti metode analize dokumentacije:

- Analiza dokumentacije zahtijeva odabir podataka, a ne prikupljanje podataka, te je vremenski manje zahtjevna i time efikasnija od ostalih metoda.
- Isplativa za razliku od ostalih i često je metoda koju koristimo kada je prikupljanje novih podataka neostvarljivo.

- Dostupnost većine sadržaja, pogotovo od pojave interneta. Svaki javni događaj koji se ikada dogodio sigurno ima negdje neki službeni zapis. Lagani pristup informacijama je ovu metodu doveo do velike popularnosti kod kvalitativnih istraživača.
- Istraživač ne može promijeniti napisano, te njegova prisutnost ne mijenja činjenice i ono što se proučava, tako da su dokumenti pogodni za ponovljene recenzije.
- Dokumenti pružaju točnost podataka, imena, detalja i referenca.
- Dokumenti pokrivaju izvanredan broj događaja kroz ogroman vremenski raspon.

Nedostaci metode analize dokumentacije:

- Dokumentacija može biti namjerno zabranjena ili blokirana od strane nekoga, dokumenti mogu biti oštećeni ili uništeni tj. neupotrebljivi kod istraživanja
- Dokumentacija može namjerno ili nenamjerno biti nepotpuna te je neuračunljiva u smislu pristrane selektivnosti. U kontekstu organizacije odabrani tj. dostupni dokumenti mogu biti usklađeni sa korporativnom politikom i procedurama, a nedostupni mogu kršiti procedure i pravila. [5]

4.4. Metoda promatranja

Promatranje je jedna od najsloženijih, ali i najvažnijih metoda istraživanja u društvenim naukama. Može se koristiti kao glavna ili komplementarna kvalitativna metoda. Opservacija nije nužno uvijek korištena za potrebe znanosti, ali kao znanstvena metoda se mora provoditi sustavno, s fokusom na specifična istraživačka pitanja. Treba odabrati subjekte promatranja, definirati uloge promatrača, pripremiti praktični vodič koji objašnjava cilj istraživanja te kako dokumentirati prikupljene informacije. Možemo ga provesti na više načina te ih kombinirati (Ciesielska & Jemielniak, 2017).

Promatranje možemo definirati kao prikupljanje podataka putem naših osjetila. Metodu treba dobro pripremiti, jer će u slučaju rezultati promatranja ostati nepotpuni ili krivi. Uspjeh promatranja te očekivani rezultati ne ovise samo o gore navedenim stavkama, već o samome promatraču i njegovoj osobnosti i skupu vještina u društvenim situacijama, kao što su [2, str. 53):

- Dovoljno osjetljivi senzorni organi, posebice vid i sluh
- Mentalna svježina i zdravo fizičko stanje
- Brzo i točno primjećivanje te procjena bitnog i nebitnog kod promatranja
- Sposobnost praćenja više aktivnosti ili osoba tj. distributivna pažnja

- Brzo bilježenje njegovih zapažanja, ali na diskretan način
- Sposobnost samokontrole
- Vrhunsko pamćenje za naknadno bilježenje nezabilježenog u toku promatranja
- Potajno promatranje bez remećenja situacije

Promatrač ima teški zadatak jer se od njega zahtijeva često mijenjanje uloga te načina prikupljanja podataka. Promatrač se sam nalazi u socijalnoj situaciji i postaje elemente te iste. Promatranje se može provesti iz daljine, putem kamera, dalekozora, poluprozirnog stakla, itd., ali najčešće se provodi „iz blizine“ uključivanjem na razne načine u društvenu situaciju. U prvom slučaju promatrač se potpuno uključuje u aktivnosti grupe i ne otkriva svoju ulogu. Druga situacija opisuje promatrača kao osobu koja nastoji biti prihvaćena od strane grupe te se djelomično uključuje. Čisti promatrač kao treći slučaj je poznat svim članovima grupe i promatra aktivnosti s druge strane [2, str. 54).

Razlikujemo dvije vrste promatranja organizacijskih fenomena:

- Promatranje s tehničkim pomagalima
- Promatranje od strane čovjeka

Tehnička pomagala su razne naprave za snimanje videa, zvuka i drugih pojava:

- Kamera
- Magnetoskop
- Fotografski aparat
- Magnetofon

Tehnička pomagala imaju najveću svrhu u proučavanju i mjerenju rada. Promatrač mora biti obrazovan i informiran o korištenju tehničkih pomagala, te imati razvijenu vještinu istraživanja kako bi znao u kojem momentu i što snimati pomoću gore navedenih tehničkih pomagala. Tehnička pomagala pokazuju odličnu objektivnost dobivene snimke te brzinu snimanja kod promatranja. Zakazuju u uočavanju finih nijansi, može doći do kvara neke komponente, nestanka struje, komprimiranja datoteka, itd. Također ako želimo koristiti tehnička pomagala moramo puno uložiti za njihovu nabavu, osigurati njihovo održavanje i uporabu [2, str. 54).



Slika 3. Participativno promatranje [13]

Slika prikazuje pristup participativnog promatranja u kojem istraživač prati sudionike dok s njim provodi neku aktivnost. Ovaj pristup je vrlo koristan zbog iskustva iz prve ruke, međutim treba paziti da se ne propuste važni uvidi, ometa proces i istraživač ne smije biti ometen (Paine, 2019.).

S time možemo uočiti ograničenja ove metode [1, str. 196):

- Nabaviti promatrača i prikupiti podatke promatranjem može biti skupo.
- Nedostatak vremenske dubine zbog mogućnosti promatranja samo u trenutnom momentu.
- Opažanje zanemaruje unutarnju dimenziju čovjekova privatnog i društvenog života tj. psihičku dimenziju.
- Traženje pristanka za promatranje nečega povjerljivog ili privatnog.

Prednost metode promatranja je da možemo bolje ući u dubinu problema dugotrajnijim promatranjem, te promatrač širi svoja iskustva sa sve više odrađenih promatranja. [1, str. 196).

4.5. Mjerenje performansi

Operacionalizacijom pretvaramo apstraktne koncepte u varijable koje možemo mjeriti, te tako započinjemo s mjerenjem performansi za istraživanja usmjerena kvantitativno. Proučimo organizacijski problem i vidimo određene aspekte koji po našem mišljenju zahtijevaju mjerenje. Performansa organizacije rezultira u njezinim aktivnostima, pozitivnim i negativnim, te ju možemo izmjeriti mjerenjem performansi. Mjerenje performansi se u povijesti najviše fokusiralo na kibernetičko gledište, do danas kada se fokusiramo i na financijske mjere i ostale mjere. Danas mjerenje performansi ima glavnu ulogu kod razvitka strateških planova te također ostvarivanja bitnih ciljeva za organizaciju [1, str. 200).

Simons (2000.) opisuje mjerenje performansi kao svakodnevicu koju menadžeri koriste da bi održavali ili povećavali razine organizacijskih aktivnosti te se iz toga može shvatiti da bi se organizacijske informacije trebale svakodnevno kreirati, kako bi ih stručnjaci imali dovoljno te što bolje izmjerili učinkovitost organizacije. Implementacijom svega gore navedenog organizacija stvara bolju zaštitu od problema, te je olakšan pronalazak rješenja problema.

Menadžment u današnje vrijeme troši previše vremena na nebitne aspekte svoje kompanije, te ih nepotrebno mjeri jer nisu od nekog bitnog interesa. Menadžment se prvobitno mora fokusirati na efektivnost tj. napraviti pravu stvar i najvažnije ostvariti rezultat. Efikasnost je sekundaran fokus kompanije u kojem treba koristiti ispravan rad tj. postupak ostvarenja poslova sa najmanjim mogućim troškovima te najmanje mogućem angažmanu resursa [1, str. 201).

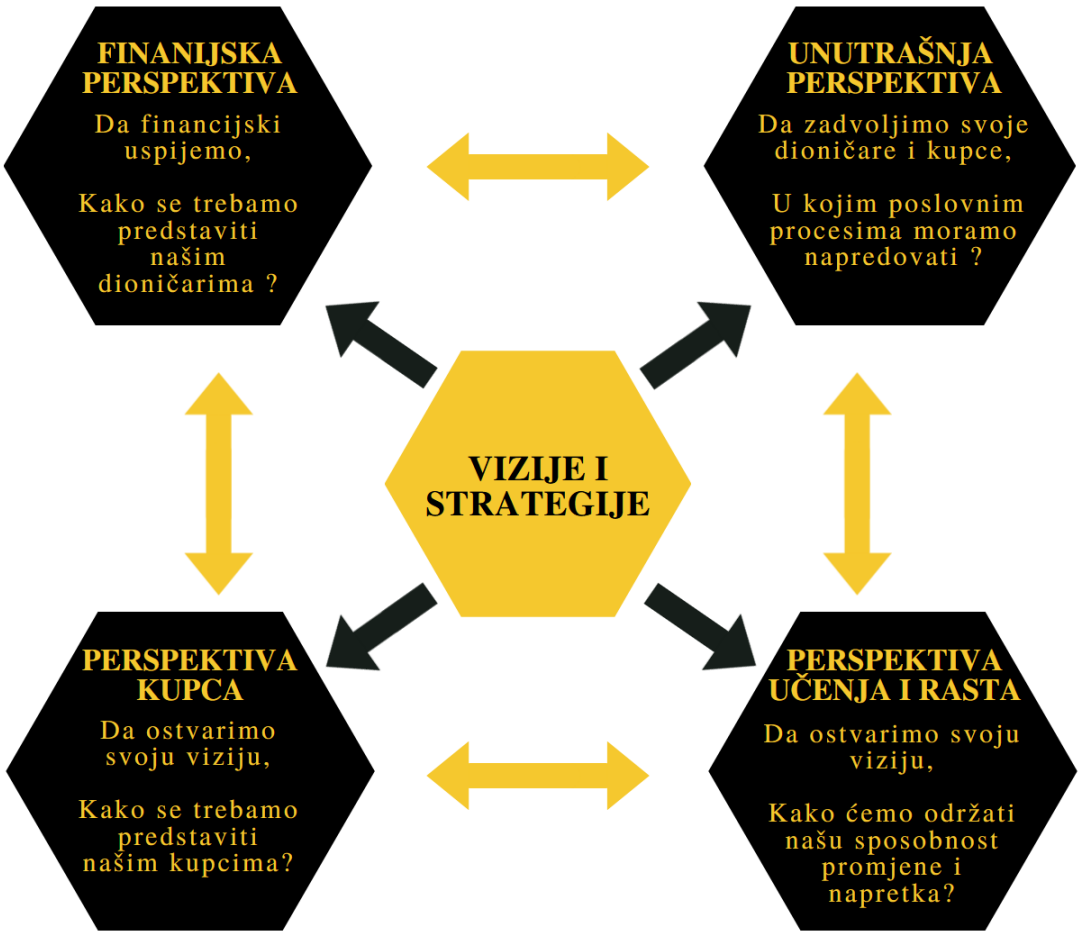
Postoji dobar okvir koji su razvili Sink i Tuttle (1989.). Oni tumače da međusobnim odnosom sedam kriterija performansi možemo vidjeti koliko će organizacija biti učinkovita, a to su [1, str. 202):

- Efektivnost
- Efikasnost
- Kvaliteta
- Produktivnost
- Kvaliteta radnog života
- Inovacije
- Profitabilnost

Neki menadžeri se fokusiraju više na financijske mjere, dok drugi žele poboljšati operativne mjere poput stopa kvarova i vremena ciklusa. Promatrajući poduzeća možemo vidjeti da su oba aspekta bitna i da se ne bi trebali fokusirati na jedan a drugi zanemariti.

Korištenjem samo jedne mjere nije moguće ostvariti jasan cilj niti fokus na kritična područja organizacije. Stoga moramo koristiti koncept uravnotežene bodovne tablice iliti Balanced Scorecard. Koncept uključuje financijske mjere koje prikazuju rezultate već obavljenih radnji, te ih nadopunjuje sa operativnim mjerama kao što su zadovoljstvo kupaca, unutarnji procesi i aktivnosti organizacije u svrsi inovacija i poboljšanja. Buduće financijske rezultate pokreću gore navedene operativne mjere (Kaplan i Norton, 1992).

Postoje slučajevi da brojevi iz računovodstvenih tablica ne prikazuju dobro elemente koji mogu voditi organizaciju u dobrom ili lošem financijskom smjeru, također menadžeri često odbijaju investicije u inovativni razvoj, zbog aspiracije prema kratkoročnim rezultatima čime lojalnost kupaca i efikasnost postaju upitni, te kompanija pati kod napada konkurenta. U oba slučaja potrebno je koristiti neki od širokog spektra alata kao što je koncept uravnotežene bodovne tablice. On objedinjuje i financijski i nefinancijski aspekt organizacije, te se vrhunsko provodi u praksi [1, str. 202).



Slika 4. Balanced Scorecard okvir (autorski rad)

Četiri međusobno povezane perspektive prikazane na slici, preko Balanced Scorecarda koji djeluje kao upravljački sustav, pretvaraju misije i strategije organizacije u ciljeve i mjere. Financijska perspektiva predstavlja pogled dioničara i interesnih grupa na poslovanje kompanija. Perspektiva kupca predstavlja pogled kupaca na poslovanje i podršku za kupce kompanije. Perspektiva inovacije i poboljšanja tj. učenja i rasta provodi promjene u svrsi ostvarenja cilja i vizije kompanije. Unutrašnja perspektiva fokusira se na bitne procese koji osiguravaju zadovoljstvo kupaca i dioničara [1, str. 203).

Financijska perspektiva prati dobit, promjenu prihoda, povrat na kapital, itd. Perspektiva kupaca fokusira se na cijene, lojalnost kupaca, te Kaplan i Norton definiraju [1, str. 203):

- Tržišni udio
- Osvajanje kupaca
- Zadovoljstvo kupaca
- Zadržavanje kupaca
- Profitabilnost kupaca

Perspektiva inovacije i poboljšanja drži fokus na zadovoljstvu zaposlenih, teži prema ostvarenju ciljeva zaposlenih usklađenim sa ciljevima poduzeća uz dostupnost strateških informacija. Unutrašnja perspektiva fokusira se na prihode od novih proizvoda, njihovom vremenu ciklusa razvoja i tehnološkoj sposobnosti u usporedbi sa konkurencijom.

Provedba BSC-a može se ostvarit na efikasan način putem SWOT analize. SWOT analiza je kratica za elemente: snage (eng. strengths), slabosti (eng. weaknesses), prilike (eng. opportunities) i prijetnje (eng. threats). Elemente moramo rangirati i odrediti strategiju za svaki cilj na osnovu SWOT tablice. Prikazujemo lanac uzročno-posljedične veze za svaki cilj ranije formuliran koji povezuje SWOT strategije s aktivnostima i opisom izvedenog cilja uz navedenu strategiju. Dalje kreiramo stratešku mapu kojom raščlanjujemo ciljeve na podciljeve te utvrđuje mjere po perspektivama od misije do sve četiri perspektive.

BSC-ova primjena riješila je jedan od glavnih problema još od Mitzberga koji ga je opisao 1987. g., a u vezi je sa jazom strategije. BSC je povezao financijske i nefinancijske mjere i time riješio i drugi glavni problem u vezi sa mjerenjem performanse organizacije [1, str. 204).



Slika 5. Detaljni opis SWOT analize (autorski rad)

4.6. Obrada i analiza prikupljenih podataka

Podatke je potrebno obraditi neovisno o njihovoj vrsti. Vrste podataka mogu biti: tekstualni, numerički, grafički, shematski, tablični itd. Podatke treba spremiti za narednu analizu kojom dijagnosticiramo trenutno stanje organizacije. Logička kontrola ne ovisi o vrsti i obliku podataka. Njen cilj je otkloniti pogreške u pravilnoj logici podataka, te ako je potrebno nadopuniti podatke koji nedostaju, da bi se izbjeglo promptno, dodatno istraživanje. Pogreške je moguće otkloniti na dva načina: eliminiranjem pogrešnog podatka iz daljnje obrade i otklanjanjem uočene pogreške uz zadržavanje podataka. Otkrivanje i uklanjanje pogrešaka zahtijeva visoku odgovornost i stručnost.

Nakon logičke kontrole kreće obrada podataka. Podaci se obrađuju ovisno o vrsti putem statističkih metoda od najjednostavnijih do najkompleksnijih. Tekstualni podaci će se sortirati prema sadržaju pa formirati bilješke, numerički podaci se najčešće sortiraju u tablice,

pa se provodi statistika: aritmetičke sredine, relativni brojevi, itd [2, str. 71). Prilikom obrade podataka treba se pridržavati određenih pravila [2, str. 72):

- Kvantitativni podaci se iskazuju tablicama i grafovima zbog bržeg i jasnijeg čitanja te bolje predodžbe
- Uz apsolutne veličine treba rabiti i relativne da bi se prikazali odnosi između činjenica
- Činjenice o organizacijskoj strukturi moraju se iskazivati organizacijskim shemama, dijagramima komunikacija te dijagramima funkcija
- Činjenice o djelovanju organizacije također se moraju iskazivati alatima kao što su: dijagrami tokova, gantogrami, hodogrami, itd.

Obradu i analizu podataka možemo kategorizirati u zbrinjavanje kvantitativnih i kvalitativnih podataka. Deskriptivna statistika opisuje pojave, te ona ne može tretirati odnose među varijablama. Postupci deskriptivne statistike su najčešće: aritmetička sredina, mjere disperzije, izračun relativnih i apsolutnih frekvencija. Inferencijalna statistika ima interes u definiranju odnosa među organizacijskim varijablama, te može donijeti sudove o karakteristikama čitave populacije imajući samo jedan dio informacija. Dijelimo ju na parametarsku i neparametarsku koja mora biti u prisutnosti Gaussove distribucije da bi mogla biti provedena. Najčešći postupci koje provodi su: analiza varijance, hi-kvadrat test, korelacijska analiza i linearna regresija [1, str. 205).

Samu analizu prikupljenih podataka možemo opisati kao njezinu ocjena boniteta baziranu na saznanjima o kvantitativnim i kvalitativnim karakteristikama promatrane organizacije. Kada ocjenjujemo bonitet, zapravo utvrđujemo dobre i loše stvari organizacije. Ako organizacija teži prema dobrim stvarima, onda usporedbom sa konkurentima možemo vidjeti u čemu su pozitivne stvari te organizacije, te kako ona može postati još bolja i razviti još veći bonitet. S druge strane kada je organizacija na lošem putu, moramo uočiti njezine slabosti, kolike su ozbiljnosti, mogućnost uklanjanja, te na koji najbolji način bi mi mogli te slabosti pretvoriti u snagu ili ih totalno ukloniti, te time ju postaviti na pravi put i učiniti boljom [2, str. 72).



Slika 6. Pet koraka procesa analize podataka (autorski rad)

5. Istraživanje organizacije – tvrtka Infinum

Istraživanje organizacije ćemo provesti na temelju hrvatske tvrtke Infinum čija je primarna djelatnost dizajn i razvoj softvera. Tvrtka se izrazito uspješno razvijala i danas ima urede u New Yorku, Londonu, Ljubljani, Varaždinu, Podgorici i Skoplju. Tomislav Car i Matej Špoler osnovali su ju 2005. godine u Karlovcu. Godine 2010. zauzela je prvo mjesto na Samsung Global Developer Challengeu i osvojila nagradu od 100 000 dolara. Godine 2013. Infinum je stvorio američki poslovni subjekt i te iste godine lansirao *spinoff SaaS* proizvod. Godine 2017. otvorila je jedan ured u New Yorku, te jedan u Varaždinu. Godine 2020. sklapaju partnerstvo s Porsche Digital i započinju zajednički pothvat naziva Porsche Digital Croatia. Godine 2021. otvorila je dva nova ureda: u Londonu i Podgorici [9]. Stopa prihoda Infinuma dosegla je 13,1 milijun dolara [10]. Ukupni prihodi tvrtke u 2021. godini su 103,3 milijuna kuna. Dobit razdoblja tvrtke u 2021. godini su 21,1 milijuna kuna. Trenutno Infinum ima 355 zaposlenika.

Međutim zbog obaveza zaposlenika i vremena potrebnog za provođenje ankete, nismo mogli ispitati svih 355 zaposlenika, već smo uspjeli ispitati uzorak od 41 zaposlenika što je 11,5 % od ukupnog broja zaposlenika.

5.1. Implementacija metode ankete na primjeru iz prakse

Prethodno spomenuti uzorak od 41 zaposlenika sastoji se od 27 osoba muškog spola i 14 osoba ženskog spola. Uzorak otprilike odražava stvarnu proporciju muških i ženskih osoba zaposlenih u ovoj organizaciji (cca. 65% muških i 35% ženskih).

5.1.1. Anketa: Rad na daljinu ili rad u uredu

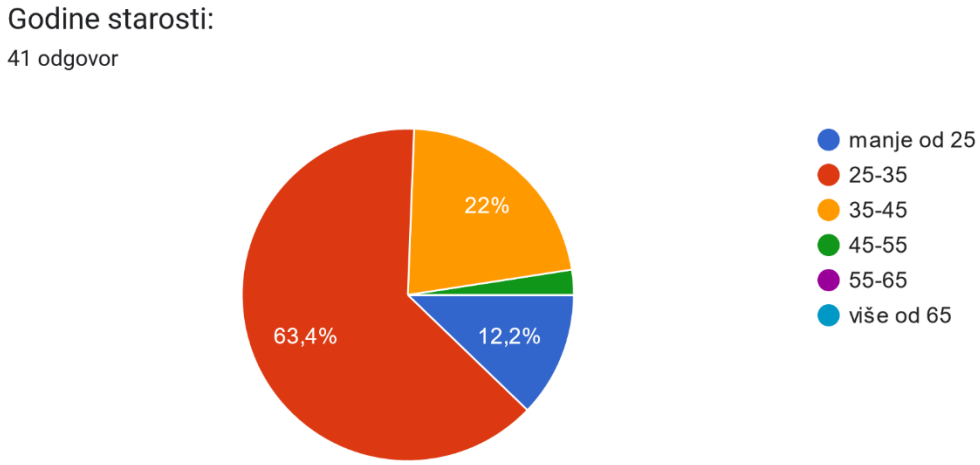
U današnje doba COVID -19 pandemije, mnoge organizacije se susreću sa izazovom načina rada na daljinu, a posebno u 2020. godini kada su mjere bile najstrože i rad na daljinu je bio prijeko potreban. Rad na daljinu uključuje mnoge prednosti a i mnoge nedostatke. Na temelju toga odlučili smo provesti anketu u kojom ćemo ispitati razna pitanja, te eventualno doći do zaključka preferiraju li zaposlenici rad na daljinu ili rad u uredu. Anketa se sastoji od 14 pitanja. Pitanja su tipa višestrukog izbora, te ocjenjivanja na skali od 1 do 5.

5.2. Izrada izvještaja o stanju organizacije na primjeru prakse

U ovom dijelu ćemo objasniti postavljena pitanja, te analizirati odgovore prema kompletnom uzorku po preferenciji rada na daljinu ili u uredu.

5.2.1. Demografska grupa pitanja

5.2.1.1. Pitanje 1: Godine starosti ?



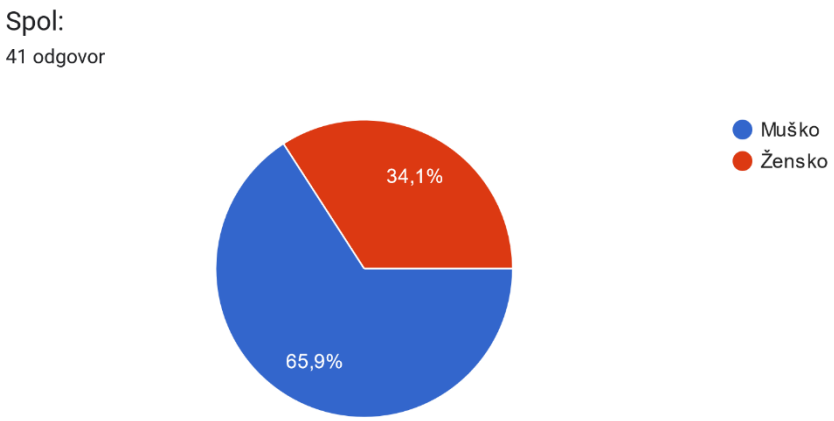
Slika 7. Grafikon: Godine starosti (autorski rad)

Prema grafikonu (Slika 7.) možemo vidjeti da 63,4 % ispitanika pripada u dobnu skupinu od 25-35, 22 % u 35-45 godina, 12,2 % u manje od 25, te 2,4 % u 45 do 55 godina. Prosječno su to mladi ambiciozni zaposlenici i jedan od razloga toga je što Infinum pruža besplatne tečajeve programiranja za studente.

Dodatnom analizom je utvrđeno da od 5 ispitanika (12,2 %) koji pripadaju dobnoj skupini manjoj od 25 god., 1 je ženskog spola (20 %), a 4 je muškog spola (80%). Od 26 ispitanika (63,4 %) koji pripadaju dobnoj skupini 25-35 god., 9 je ženskog spola (34,6 %), a 17 je muškog spola (65,4 %). Od 9 ispitanika (22 %) koji pripadaju dobnoj skupini 35-45 god., 3 je ženskog spola (33,3 %), a 6 je muškog spola (66.7 %). Jedan ispitanik (2,4 %) koji pripada dobnoj skupini 45-55 god., ženskog je spola (100%). Od ukupnih 14 ispitanika ženskog spola, 9 ih pripada u 25-35 (64,2 %), 3 u 35-45 (21,4 %), 1 u manje od 25 (7,2 %) i 1 u 45-55 (7,2 %).

Od ukupnih 27 ispitanika muškog spola, 17 ih pripada u 25-35 (62.9 %), 6 u 35-45 (22.3 %) i 4 u manje od 25 (14.8 %).

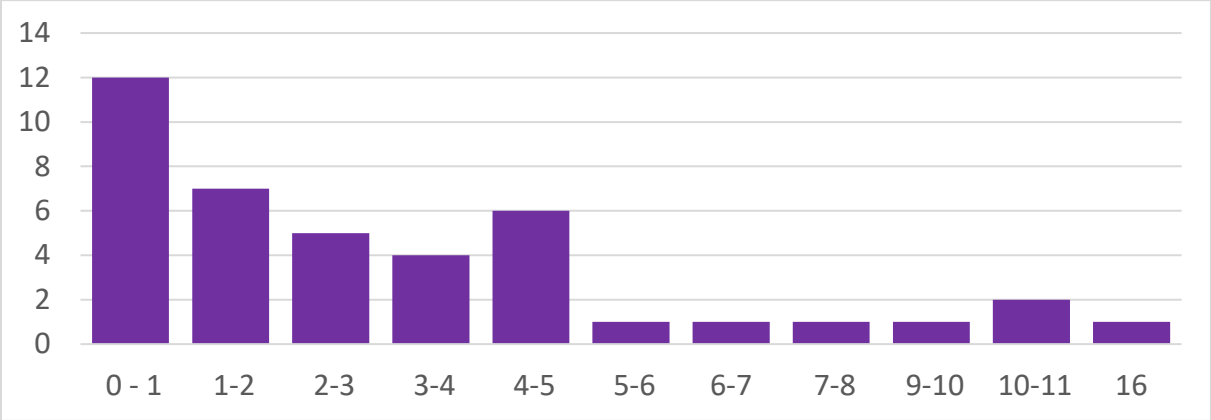
5.2.1.2. Pitanje 2: Spol ?



Slika 8. Grafikon: Spol (autorski rad)

Prema grafikonu (Slika 8.) možemo vidjeti da se od ukupnih 41 ispitanika, 27 ih se izjasnilo da su muškog (65,9 %), a 14 da su ženskog spola (34,1 %). Djelatnost razvoja softvera primarno privlači mušku populaciju i to je jedan od razloga većeg omjera muških zaposlenika naspram ženskih. Također moglo bi se reći da dizajn više privlači žensku populaciju.

5.2.1.3. Pitanje 3: Koliki vam je ukupni radni staž u tvrtki Infinum ?

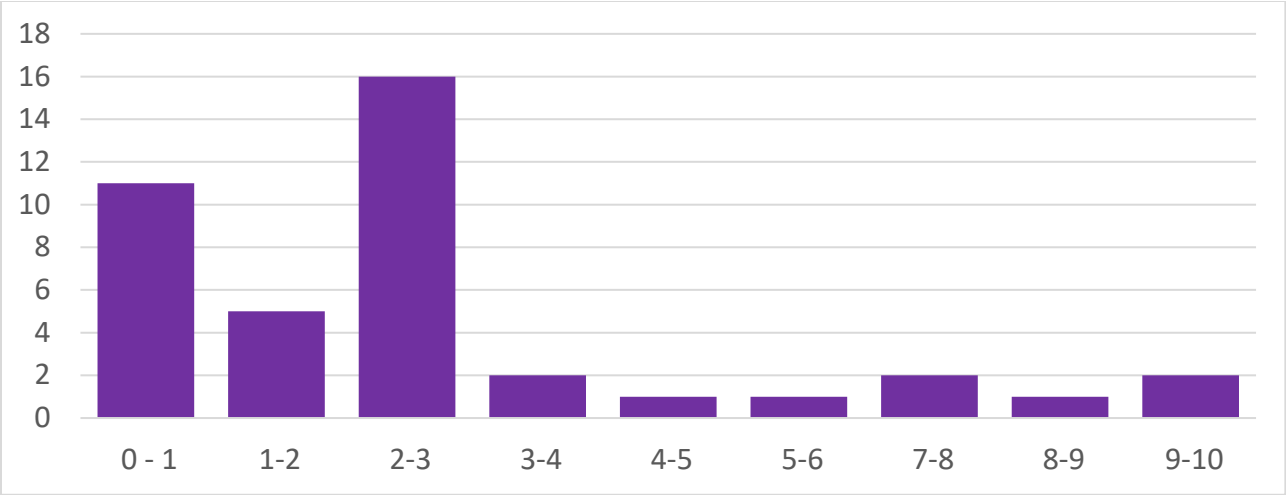


Slika 9. Grafikon: Radni staž (autorski rad)

Prema grafikonu (Slika 9.) možemo vidjeti da se većina ispitanika (29,3 %) izjasnilo da su manje od godinu dana zaposleni u firmi Infinum. Najviše ispitanika ima radni staž do 5 godina, čak 34 ispitanika (82,9%). Najduži radni staž od svih ispitanika je 16 godina. Infinum je 2009. godine imao samo dva zaposlenika, već 2016. tvrtka je došla do broja od 104 zaposlenika, a tri godine kasnije udvostručila brojku i imala 233 zaposlenika. To upućuje da tvrtka stvara nova radna mjesta, nove poslove, te se iz godine u godinu izvanredno razvija i napreduje.

5.2.2. Iskustvo rada na daljinu

Pitanje 4: Imate li iskustva s radom na daljinu, te navedite okvirno u kojem vremenskom trajanju (XX godina i XX mjeseci) ?

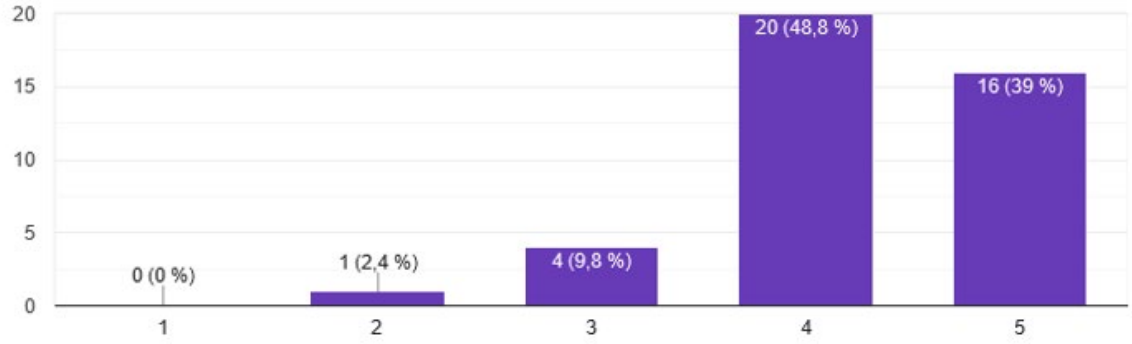


Slika 10. Grafikon: Okvirno vremensko trajanje rada na daljinu (autorski rad)

Prema grafikonu (Slika 10.) možemo vidjeti da je većina ispitanika (39,1 %) izjasnilo da su imali iskustva rada na daljinu u vremenskom periodu od 2 do 3 godine. Najduže iskustvo rada na daljinu je u rasponu od 9 do 10 godina. Prema ovim podacima možemo zaključiti da tvrtka ima odličnu podlogu za dugotrajni rad na daljinu, te ima veoma moderniziranu infrastrukturu.

5.2.3. Zadovoljstvo radom u uredu

Pitanje 5: Na skali od 1 do 5 ocijenite svoje zadovoljstvo radom u uredu.



Slika 11. Grafikon: Zadovoljstvo radom u uredu (autorski rad)

Prema grafikonu (Slika 11.) možemo vidjeti da je 39% ispitanika veoma zadovoljno radom u uredu i 48,8% zadovoljno, što čini 87,8 % ispitanika koji su zadovoljni, 9,8 % ispitanika se izjasnilo da su neutralni, a 2,4% ispitanika izjasnilo se da su nezadovoljni.

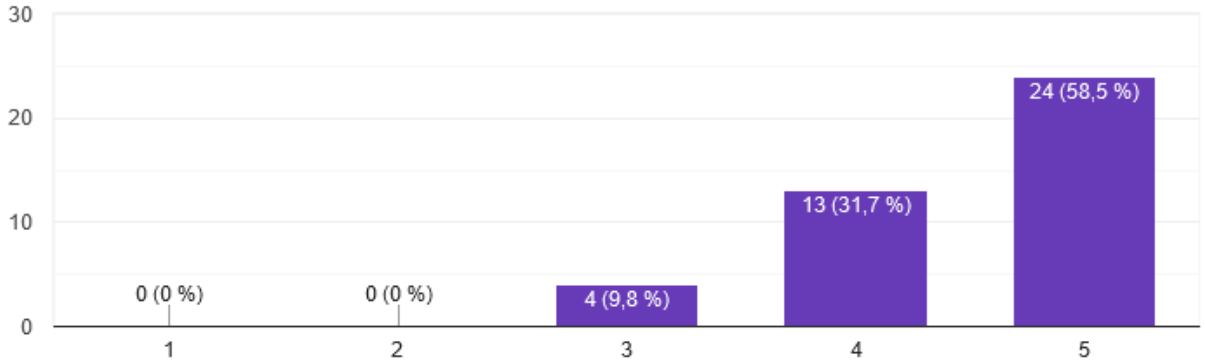
Od 36 ispitanika (87,8 %) koji su zadovoljni, 12 je ženskog spola (33,3 %), a 24 je muškog spola (66,7 %). Od 4 ispitanika (9,8 %) koji su neutralni, 2 je ženskog spola (50%), te 2 muškog spola (50%). Jedan ispitanik (2,4 %) nije zadovoljan, muškog je spola (100%).

Od ukupnih 14 ispitanika ženskog spola, 12 je zadovoljno (85,7 %), 2 je neutralno (14,3 %) i 0 je nezadovoljno. Od ukupnih 27 ispitanika muškog spola, 24 je zadovoljno (88,9%), 2 je neutralno (7,4%) i 1 teži nezadovoljstvu (3,7 %).

Podaci ukazuju na to da je atmosfera, uređenje i oprema ureda u tvrtki odlična, pa je većina zaposlenika zadovoljna uredima tvrtke.

5.2.4. Zadovoljstvo u radnoj sredini

Pitanje 6: Osjećam se opušteno u okruženju drugih zaposlenika.



Slika 12. Grafikon: Opuštenost u okruženju zaposlenika (autorski rad)

Prema grafikonu (Slika 12.) možemo vidjeti da se 58,5 % ispitanika potpuno slažu i 31,7% slažu, što čini 90,2 % ispitanika koji se slažu s tvrdnjom, a 9,8 % ispitanika se izjasnilo da su neutralni.

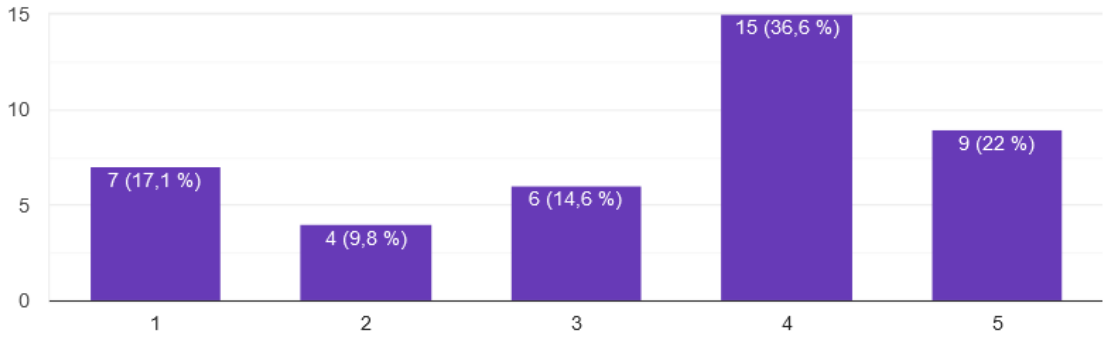
Od 37 ispitanika (90,2 %) koji se slažu s tvrdnjom, 13 je ženskog spola (35,2 %), a 24 je muškog spola (64,8 %). Od 4 ispitanika (9,8 %) koji su neutralni, 1 je ženskog spola (25 %), a 3 je muškog spola (75 %)

Od ukupnih 14 ispitanika ženskog spola, 13 se slažu s tvrdnjom (92,8 %), 1 je neutralno (7,2 %). Od ukupnih 27 ispitanika muškog spola, 24 se slažu s tvrdnjom (88,9%), 3 je neutralno (11,1%).

Podaci ukazuju da je atmosfera odlična, zaposlenici pristojni i uljudni i zato se većina osjeća opušteno, te nema stresa i zabrinutosti u okruženju. Smatram da je to jedan od bitnijih razloga velikog uspjeha tvrtke.

5.2.5. Prijevoz na posao

Pitanje 7: Vožnja do posla mi predstavlja problem.



Slika 13. Grafikon: Vožnja do posla (autorski rad)

Prema grafikonu (Slika 13.) možemo vidjeti da 22 % ispitanika potpuno se slažu i 36,6 % se slažu, što čini 58,6 % ispitanika koji se slažu s tvrdnjom, 14,6 % ispitanika se izjasnilo da su neutralni, a17,1 % ispitanika uopće se ne slažu i 9,8 % se ne slažu, što čini 26,9 % ispitanika koji se ne slažu s tvrdnjom.

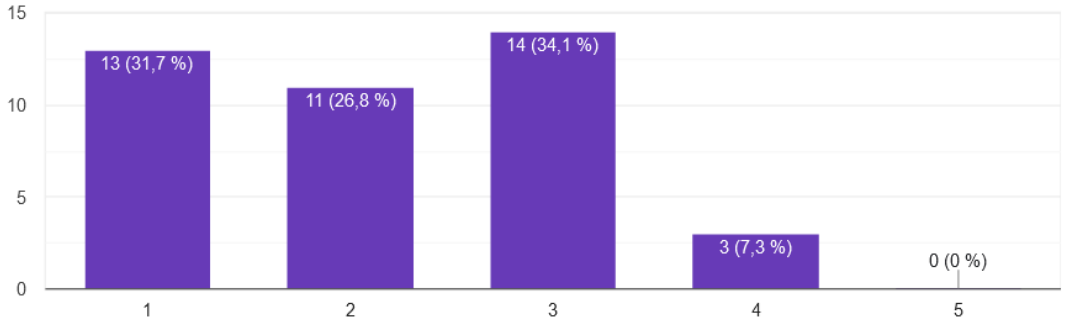
Od 24 ispitanika (58,6 %) koji se slažu s tvrdnjom, 8 je ženskog spola (33,3 %), a 16 je muškog spola (66,7 %). Od 6 ispitanika (14,6 %) koji su neutralni, 4 je ženskog spola (66,7 %), a 2 je muškog spola (33,3 %). Od 11 ispitanika (26,9 %) koji se ne slažu s tvrdnjom, 2 je ženskog spola (18,2 %), a 9 je muškog spola (81,8 %).

Od ukupnih 14 ispitanika ženskog spola, 8 se slažu s tvrdnjom (57,2 %), 4 je neutralno (28,6 %) i 2 se ne slažu s tvrdnjom (14,3 %). Od ukupnih 27 ispitanika muškog spola, 16 se slažu s tvrdnjom (59,3 %), 2 je neutralno (7,4 %) i 9 se ne slažu s tvrdnjom (33, 3%).

U današnje vrijeme porasta cijene goriva, možemo vidjeti da je dosta velikom postotku ispitanika vožnja do posla predstavlja problem. Razlog također može biti i gustoća prometa. Neki ispitanici imaju udaljeno prebivalište u odnosu na urede tvrtke, stoga im duže putovanje može predstavljati dodatni napor i umor.

5.2.6. Utjecaj blizine nadređenog na produktivnost

Pitanje 8: Prisutnost šefa utječe mi na rad.



Slika 14. Grafikon: Prisutnost šefa (autorski rad)

Prema grafikonu (Slika 14.) možemo vidjeti da 7,3 % se slažu, što čini 7,3% ispitanika koji se slažu s tvrdnjom, 34,1 % ispitanika se izjasnilo da su neutralni, a 31,7 % ispitanika uopće se ne slažu i 26,8 % se ne slažu, što čini 58,5 % ispitanika koji se ne slažu s tvrdnjom.

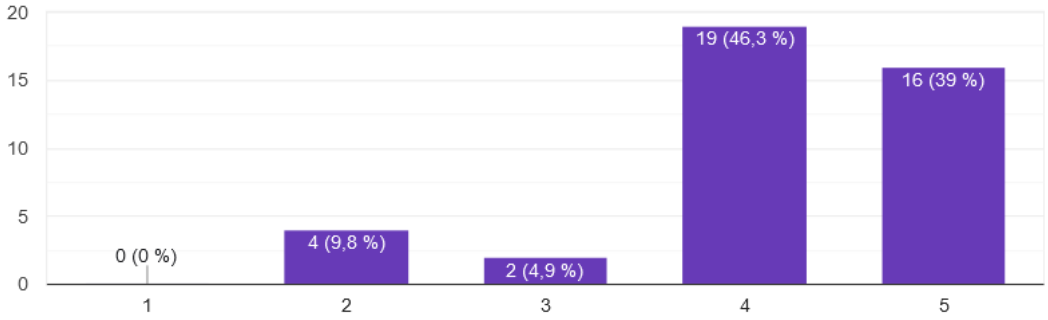
Tri ispitanika (7,3 %) koji se slažu s tvrdnjom, muškog su spola (100 %). Od 14 ispitanika (34,1 %) koji su neutralni, 5 je ženskog spola (35,7 %), a 9 je muškog spola (64,3 %). Od 24 ispitanika (58,5 %) koji se ne slažu s tvrdnjom, 9 je ženskog spola (37,5 %), a 15 je muškog spola (62,5 %).

Od ukupnih 14 ispitanika ženskog spola, 5 je neutralno (35,7 %) i 9 se ne slažu s tvrdnjom (64,3 %). Od ukupnih 27 ispitanika muškog spola, 3 se slažu s tvrdnjom (11,1 %), 9 je neutralno (33,3 %) i 15 se ne slažu s tvrdnjom (55,6 %).

Pitanje je formirano u smislu da blizina nadređenog stvara stres i napetost zbog rokova i poslova koje treba obaviti kvalitetno i na vrijeme, ali vidimo da to nije slučaj u tvrtki Infinum. Nadređeni se čine dovoljno opušteni da ne stvore napetost kod zaposlenika. Veliki postotak zaposlenika je neutralno tako da utjecaj nadređenog vjerojatno ovisi od situacije i od osobe do osobe

5.2.7. Zadovoljstvo radom na daljinu

Pitanje 9: Na skali od 1 do 5 ocijenite svoje zadovoljstvo radom na daljinu.



Slika 15. Grafikon: Zadovoljstvo radom na daljinu (autorski rad)

Prema grafikonu (Slika 15.) možemo vidjeti da je 39% ispitanika veoma zadovoljno radom na daljinu i 46,3% zadovoljno, što čini 85,3 % ispitanika koji su zadovoljni, 4,9 % ispitanika se izjasnilo da su neutralni, a 9,8 % ispitanika izjasnilo se da su nezadovoljni.

Više je ispitanika zadovoljnije radom u uredu, nezadovoljnije radom na daljinu, te kod rada na daljinu ima više neutralnih ispitanika.

Od 35 ispitanika (85,3 %) koji su zadovoljni, 14 je ženskog spola (40 %), a 21 je muškog spola (60 %). Dva ispitanika (4,9 %) koji su neutralni, muškog su spola (100%). Četiri ispitanika (9,8 %) koji su nezadovoljni, muškog su spola (100%).

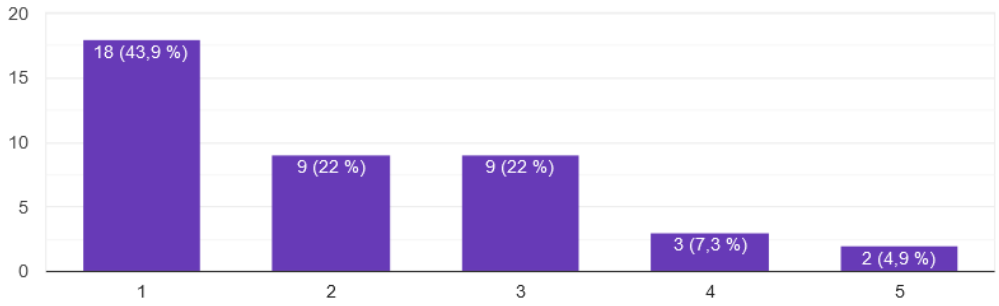
Od ukupnih 14 ispitanika ženskog spola, 14 je zadovoljno (100 %).Od ukupnih 27 ispitanika muškog spola, 21 je zadovoljno (77,8 %), 2 je neutralno (7,4%) i 4 je nezadovoljno (14,8 %).

Usporedba sa radom u uredu:
87,7% zadovoljnih radom u uredu > 85,3 % zadovoljnih radom na daljinu.
9,8 % neutralnih za rad u uredu > 4,9 % neutralnih za rad na daljinu.
2,4 % nezadovoljnih radom u uredu < 9,8 % nezadovoljnih radom na daljinu.

Prema usporedbi sa radom u uredu možemo vidjeti da su zbog okruženja, opuštenosti i uređenja ureda ispitanici zadovoljniji radom u uredu, te ima više nezadovoljnih radom na daljinu.

5.2.8. Smetnje kod rada na daljinu

Pitanje 10: Imam smetnje kod rada na daljinu (okolina, buka, itd.).



Slika 16. Grafikon: Smetnje kod rada na daljinu (autorski rad)

Prema grafikonu (Slika 16.) možemo vidjeti da se 4,9 % ispitanika potpuno slaže i 7,3 % slaže, što čini 12,2 % ispitanika koji se slažu s tvrdnjom, 22 % ispitanika se izjasnilo da su neutralni, a 43,9 % ispitanika uopće se ne slaže i 22 % se ne slaže, što čini 65,9 % ispitanika koji se ne slažu s tvrdnjom.

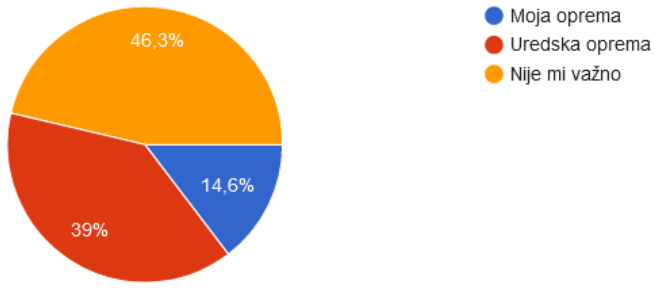
Od 5 ispitanika (12,2 %) koji se slažu s tvrdnjom, 1 je ženskog spola (20 %), a 4 je muškog spola (80 %). Od 9 ispitanika (22 %) koji su neutralni, 3 je ženskog spola (33,3 %), a 6 je muškog spola (66,7 %). Od 27 ispitanika (65,9 %) koji se ne slažu s tvrdnjom, 10 je ženskog spola (37,1 %), a 17 je muškog spola (62,9 %).

Od ukupnih 14 ispitanika ženskog spola, 1 se slaže s tvrdnjom (7,2 %), 3 je neutralno (21,4 %) i 10 se ne slažu s tvrdnjom (71,4 %). Od ukupnih 27 ispitanika muškog spola, 4 se slažu s tvrdnjom (14,8 %), 6 je neutralno (22,3 %) i 17 se ne slažu s tvrdnjom (62,9 %).

Podaci nam ukazuju da je većina ispitanika živi u dobrim opuštenim okruženjima bez ometanja i buke.

5.2.9. Preferencija glede opreme

Pitanje 11: Preferirate li korištenje svoje opreme ili uredske ?



Slika 17. Grafikon: Preferencija opreme (autorski rad)

Prema grafikonu (Slika 17.) možemo vidjeti da 14,6 % ispitanika preferira svoju opremu, 39 % ispitanika preferira uredsku opremu, a 46,3 % ispitanika se izjasnilo da im nije važno.

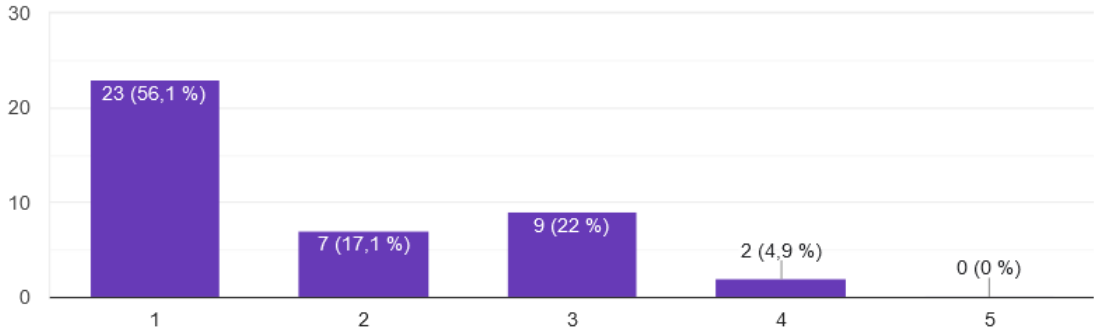
6 ispitanika (14,6 %) koji preferiraju svoju opremu, muškog su spola (100 %). Od 16 ispitanika (39 %) koji preferiraju uredsku opremu, 7 je ženskog spola (43,7 %), a 9 je muškog spola (56,3 %). Od 19 ispitanika (46,3 %) kojima nije važno, 7 je ženskog spola (36,8 %), a 12 je muškog spola (63,2 %).

Od ukupnih 14 ispitanika ženskog spola, 7 preferira uredsku (50 %) i 7 neutralnih (50 %). Od ukupnih 27 ispitanika muškog spola, 6 preferira svoju (22,2 %), 9 uredsku (33,4 %) i 12 neutralnih (44,4 %).

Vidimo prema podacima da je ured vrlo dobro opremljen sa kvalitetnom i modernom opremom jer veliki postotak zaposlenika preferira uredsku opremu. Naime većini zaposlenika nije važno, što ukazuje na to da i oni posjeduju vrhunsku opremu za obavljanje njihovog posla.

5.2.10. Tehnički problemi kod rada na daljinu

Pitanje 12: Postoje tehnički problemi koji me sprječavaju kod rada na daljinu.



Slika 18. Grafikon: Tehnički problemi (autorski rad)

Prema grafikonu (Slika 18.) možemo vidjeti da se 4,9 % ispitanika slažu s tvrdnjom, 22 % ispitanika se izjasnilo da su neutralni, a 56,1 % ispitanika uopće se ne slaže i 17,1 % se ne slaže, što čini 73,2 % ispitanika koji se ne slažu s tvrdnjom.

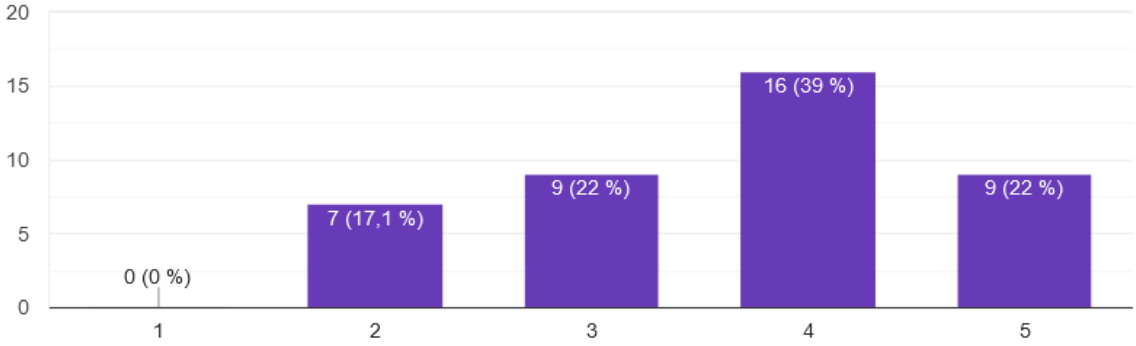
Dva ispitanika (4,9 %) koji se slažu s tvrdnjom, muškog su spola (100 %). Od 9 ispitanika (22 %) koji su neutralni, 3 je ženskog spola (33,3 %), a 6 je muškog spola (66,7 %). Od 30 ispitanika (73,2 %) koji se ne slažu s tvrdnjom, 11 je ženskog spola (36,7 %), a 19 je muškog spola (63,3 %).

Od ukupnih 14 ispitanika ženskog spola, 3 je neutralno (21,4 %) i 11 se ne slažu s tvrdnjom (78,6 %). Od ukupnih 27 ispitanika muškog spola, 2 se slažu s tvrdnjom (7,4 %), 6 je neutralno (22,2 %) i 19 se ne slažu s tvrdnjom (70,4 %).

U današnje vrijeme još uvijek postoji puno tehničkih problema. U mnogim seoskim ili udaljenijim naseljima zna se dogoditi nestanak struje, internetska veza može biti slaba, te vremenske nepogode mogu predstavljati veliki problem. Većina zaposlenika se izjasnilo da nema takvih problema, ali možemo vidjeti da ima i određeni postotak zaposlenika kojima rad na daljinu nije toliko fluidan kao ostalima.

5.2.11. Razina produktivnosti kod radu na daljinu

Pitanje 13: Osjećam da ostvarujem veću produktivnost kod radu na daljinu.



Slika 19. Grafikon: Produktivnost kod rada na daljinu (autorski rad)

Prema grafikonu (Slika 19.) možemo vidjeti da se 22 % ispitanika potpuno slaže i 39 % slaže, što čini 61 % koji se slažu s tvrdnjom, 22 % ispitanika se izjasnilo da su neutralni, a 17,1 % ispitanika se ne slažu s tvrdnjom.

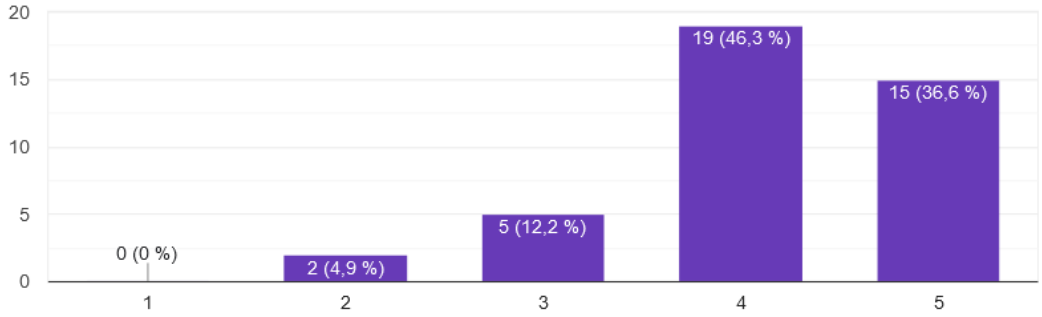
Od 25 ispitanika (61 %) koji se slažu s tvrdnjom, 10 je ženskog spola (40 %), a 15 je muškog spola (60 %). Od 9 ispitanika (22 %) koji su neutralni, 2 je ženskog spola (22,2 %), a 7 je muškog spola (77,8 %). Od 7 ispitanika (17,1 %) koji se ne slažu s tvrdnjom, 2 je ženskog spola (28,6 %), a 5 je muškog spola (71,4 %).

Od ukupnih 14 ispitanika ženskog spola, 10 se slažu s tvrdnjom (71,4 %), 2 je neutralno (14,3 %) i 2 se ne slažu s tvrdnjom (14,3 %). Od ukupnih 27 ispitanika muškog spola, 15 se slažu s tvrdnjom (55,6 %), 7 je neutralno (25,9 %) i 5 se ne slažu s tvrdnjom (18,5 %).

Opuštenost, fleksibilno radno vrijeme, toplina doma i obitelj, samo su neki od razloga koji mogu povećati produktivnost zaposlenika kod rada od kuće. Veliki broj zaposlenika se tako i izjasnilo, a svega oko 17% njih odbacuje tvrdnju da imaju doživljaj veće produktivnosti kod rada na daljinu.

5.2.12. Društvo s posla

Pitanje 14: Nedostaje mi društvo s posla kod rada na daljinu.



Slika 20. Grafikon: Društvo s posla (autorski rad)

Prema grafikonu (Slika 20.) možemo vidjeti da se 36,6 % ispitanika potpuno slaže i 46,3 % slaže, što čini 82,9 % ispitanika koji se slažu s tvrdnjom, 12,2 % ispitanika se izjasnilo da su neutralni, a 4,9 % ispitanika se ne slažu s tvrdnjom

Od 34 ispitanika (82,9 %) koji se slažu s tvrdnjom, 11 je ženskog spola (32,4 %), a 23 je muškog spola (67,6 %). Od 5 ispitanika (12,2 %) koji su neutralni, 2 je ženskog spola (40 %), a 3 je muškog spola (60 %). Od 2 ispitanika (4,9 %) koji se ne slažu s tvrdnjom, 1 je ženskog spola (50 %), a 1 je muškog spola (50 %).

Od ukupnih 14 ispitanika ženskog spola, 11 se slažu s tvrdnjom (78,6 %), 2 je neutralno (14,3 %) i 1 se ne slaže s tvrdnjom (7,1 %). Od ukupnih 27 ispitanika muškog spola, 23 se slažu s tvrdnjom (85,2 %), 3 je neutralno (11,1 %) i 1 se ne slaže s tvrdnjom (3,7 %).

U istoj tvrtki većinom su zaposleni ljudi sa sličnim ambicijama i znanjima, te se stvaraju prijateljstva i ugodna atmosfera. Jako veliki broj ispitanika se izjasnilo da im nedostaje društvo s posla i tu se vidi utjecaj dobre atmosfere, opuštenih nadređenih i druželjubivih zaposlenika.

5.3. Stanje preferencije zaposlenika na temelju svih odgovora

Anketna pitanja podijelili smo u dvije grupe. Prva grupa su pitanja koja se fokusiraju na preferenciju rada u uredu, a druga grupa su pitanja koja se fokusiraju na preferenciju rada na daljinu. Prva grupa se sastoji od pet pitanja:

- **Na skali od 1 do 5 ocijenite svoje zadovoljstvo radom u uredu.**
- **Osjećate li se opušteno u okruženju drugih zaposlenika ?**
- **Preferirate li korištenje uredske opreme ?**
- **Predstavlja li vam vožnja do posla problem ?**
- **Utječe li vam prisutnost šefa na rad ?**

Druga grupa se sastoji od šest pitanja:

- **Imate li smetnje kod rada na daljinu (okolina, buka) ?**
- **Preferirate li korištenje svoje opreme ?**
- **Imate li tehničkih problema koji vas sprječavaju kod rada na daljinu ?**
- **Nedostaje li vam društvo s posla kod rada na daljinu ?**
- **Na skali od 1 do 5 ocijenite svoje zadovoljstvo radom na daljinu.**
- **Osjećate li da ostvarujete veću produktivnost u radu na daljinu?**

Za sumu smo koristili umnoške ukupnog broja odgovora sa vrijednostima razina, tako da je za: u potpunosti se slažem ili veoma zadovoljan/na – ocjena 5, slažem se ili zadovoljan/na - ocjena 4, neutralan/na – ocjena 3, ne slažem se ili nezadovoljan/na – ocjena 2, i u potpunosti se ne slažem ili veoma nezadovoljan/na – ocjena jedan. Mijenjali smo redoslijed po formulaciji pitanja, pa je u nekim pitanjima: u potpunosti se ne slažem – ocjena 5, a u potpunosti se slažem – ocjena 1, jer za određena pitanja razina neslaganja je bila od najveće važnosti za grupu pitanja u kojoj se nalazi. Za pitanje preferencije glede opreme, kod grupe pitanja za preferenciju rada u uredu je: uredska oprema – ocjena 5, neutralno – ocjena 3, vlastita oprema – ocjena 1, a kod grupe pitanja za preferenciju rada na daljini je: vlastita oprema – ocjena 5, neutralno – ocjena 3 i uredska oprema – ocjena 1. Umnoške smo podijelili sa ukupnim brojem ljudi i taj rezultat podijelili sa maksimalnom evaluacijom pitanja (5). Treba uzeti u obzira da je analiza provedena po mojoj pretpostavci da sva pitanja imaju istu težinu.

5.3.1. Prva grupa pitanja

5.3.1.1. Na skali od 1 do 5 ocijenite svoje zadovoljstvo radom u uredu.

Ovdje razmatramo prvo pitanje iz prve skupine pitanja. Prema podacima iz grafičkog prikaza ranije u tekstu (Slika 11.) provodimo izračun:

$$\frac{0*1+1*2+4*3+20*4+16*5}{41}=\frac{174}{41}=4{,}244\,,\qquad \frac{4{,}244}{5}=0{,}8489*100=84{,}9$$

5.3.1.2. Osjećam se opušteno u okruženju drugih zaposlenika.

Ovdje razmatramo drugo pitanje iz prve skupine pitanja. Prema podacima iz grafičkog prikaza ranije u tekstu (Slika 12.) provodimo izračun:

$$\frac{0*1+0*2+4*3+13*4+24*5}{41}=\frac{184}{41}=4{,}488\,,\qquad \frac{4{,}488}{5}=0{,}8976*100=89{,}7$$

5.3.1.3. Preferirate li korištenje svoje opreme ili uredske ?

Ovdje razmatramo treće pitanje iz prve skupine pitanja. Prema podacima iz grafičkog prikaza ranije u tekstu (Slika 17.) provodimo izračun:

$$\frac{6*1+19*3+16*5}{41}=\frac{143}{41}=3{,}488\,,\qquad \frac{3{,}488}{5}=0{,}6976*100=69{,}7$$

5.3.1.4. Vožnja do posla mi predstavlja problem.

Ovdje razmatramo četvrto pitanje iz prve skupine pitanja. Prema podacima iz grafičkog prikaza ranije u tekstu (Slika 13.) provodimo izračun:

$$\frac{7*5+4*4+6*3+15*2+9*1}{41}=\frac{108}{41}=2{,}634\,,\qquad \frac{2{,}634}{5}=0{,}5268*100=52{,}7$$

5.3.1.5. Prisutnost šefa utječe mi na rad.

Ovdje razmatramo peto pitanje iz prve skupine pitanja. Prema podacima iz grafičkog prikaza ranije u tekstu (Slika 14.) provodimo izračun:

$$\frac{13*5+11*4+14*3+3*2+0*1}{41}=\frac{157}{41}=3{,}829\,,\qquad \frac{3{,}829}{5}=0{,}7658*100=76{,}6$$

Ukupan rezultat vrednovanja stavova ispitanika za prvu skupinu pitanja računamo u nastavku. Zbrojit ćemo sve ocjene po pojedinim pitanjima i napraviti aritmetičku sredinu:

$$\frac{84{,}8\ \% + 89{,}7\ \% + 69{,}7\ \% + 52{,}7\ \% + 76{,}6\ \%}{5} = \frac{373{,}5}{5} = 74{,}7$$

Ukupan rezultat vrednovanja stavova ispitanika za prvu skupinu pitanja iznosi: 74,7.

5.3.2. Druga grupa pitanja

5.3.2.1. Imam smetnje kod rada na daljinu (okolina, buka).

Ovdje razmatramo prvo pitanje iz druge skupine pitanja. Prema podacima iz grafičkog prikaza ranije u tekstu (Slika 16.) provodimo izračun:

$$\frac{18 * 5 + 9 * 4 + 9 * 3 + 3 * 2 + 2 * 1}{41} = \frac{161}{41} = 3{,}927\,, \qquad \frac{3{,}927}{5} = 0{,}7854 * 100 = 78{,}5$$

5.3.2.2. Preferirate li korištenje svoje opreme ili uredske ?

Ovdje razmatramo drugo pitanje iz druge skupine pitanja. Prema podacima iz grafičkog prikaza ranije u tekstu (Slika 17.) provodimo izračun:

$$\frac{6 * 5 + 19 * 3 + 16 * 1}{41} = \frac{103}{41} = 2{,}512\,, \qquad \frac{2{,}512}{5} = 0{,}5024 * 100 = 50{,}3$$

5.3.2.3. Postoje tehnički problemi koji me sprječavaju kod rada na daljinu.

Ovdje razmatramo treće pitanje iz druge skupine pitanja. Prema podacima iz grafičkog prikaza ranije u tekstu (Slika 17.) provodimo izračun:

$$\frac{23 * 5 + 7 * 4 + 9 * 3 + 2 * 2 + 0 * 1}{41} = \frac{174}{41} = 4{,}244\,, \qquad \frac{4{,}244}{5} = 0{,}8489 * 100 = 84{,}9$$

5.3.2.4. Nedostaje mi društvo s posla kod rada na daljinu.

Ovdje razmatramo četvrto pitanje iz druge skupine pitanja. Prema podacima iz grafičkog prikaza ranije u tekstu (Slika 20.) provodimo izračun:

$$\frac{0 * 5 + 2 * 4 + 5 * 3 + 19 * 2 + 15 * 1}{41} = \frac{76}{41} = 1{,}854\,, \qquad \frac{1{,}854}{5} = 0{,}3703 * 100 = 37{,}1$$

5.3.2.5. Na skali od 1 do 5 ocijenite svoje zadovoljstvo radom na daljinu.

Ovdje razmatramo peto pitanje iz druge skupine pitanja. Prema podacima iz grafičkog prikaza ranije u tekstu (Slika 15.) provodimo izračun:

$$\frac{0*1+4*2+2*3+19*4+16*5}{41}=\frac{170}{41}=4{,}146\,,\qquad \frac{4{,}146}{5}=0{,}8292*100=82{,}9$$

5.3.2.6. Osjećam da ostvarujem veću produktivnost kod rada na daljinu

Ovdje razmatramo šesto pitanje iz druge skupine pitanja. Prema podacima iz grafičkog prikaza ranije u tekstu (Slika 19.) provodimo izračun:

$$\frac{0*1+7*2+9*3+16*4+9*5}{41}=\frac{150}{41}=3{,}658\,,\qquad \frac{3{,}658}{5}=0{,}7316*100=73{,}2$$

Ukupan rezultat vrednovanja stavova ispitanika za drugu skupinu pitanja računamo u nastavku. Zbrojit ćemo sve ocjene po pojedinim pitanjima i napraviti aritmetičku sredinu:

$$\frac{78{,}5\,\%+50{,}3\,\%+84{,}9\,\%+37{,}1\,\%+82{,}9\,\%+73{,}2\,\%}{6}=\frac{406{,}9}{6}=67{,}8$$

Ukupan rezultat vrednovanja stavova ispitanika za drugu skupinu pitanja iznosi: 67,8.

5.4. Konačan zaključak prema rezultatima statističke obrade

Prema rezultatima jednostavne statističke obrade prve i druge grupe pitanja možemo vidjeti da je postotak preferencije ureda 74,7 % a postotak preferencije rada na daljinu 67,8%. U nekim pitanjima morali smo promijeniti način izračuna, jer je najniža razina slaganja/zadovoljstva zapravo za tu grupu bila od najveće važnosti. Naime prema postocima vidimo da je tvrtka Infinum veoma sposobna za kvalitetan rad na daljinu, ali zbog vrhunske atmosfere, uređenja uredskih prostora, dobrih kolega, te vrhunskih i opuštenih nadređenih je ipak rad u uredu omiljeniji kod zaposlenika. Iskustvom rada na daljinu i vrhunskim uredima tvrtka Infinum postaje sve primamljivija mnogim mladim i ambicioznim ljudima, te ne sumnjam da će se njihov broj zaposlenika rapidno povećavati kroz godine.

6. Zaključak

Ovaj završni rad je obuhvatio temu organizacijskog projektiranja i njenu drugu fazu istraživanja organizacije koja je glavna tema rada. Opisana je potreba za samim promjenama koje zahtijevaju istraživanje, te kako se ono provodi tj. koje adekvatne mjere poduzeti u rješavanju organizacijskog problema. Istraživanje organizacije dijelimo na četiri najbitnije metode prikupljanja podataka o stanju organizacije te ih detaljno opisujemo.

Metodu na koju smo se fokusirali u praktičnom dijelu je metoda ankete kod istraživanja stanja u organizaciji. Zbog današnje situacije u kojoj je rad na daljinu od velike važnosti kao primjer iz prakse odlučili smo se na provedbu ankete u hrvatskoj tvrtki Infinum čija je primarna djelatnost dizajn i razvoj softvera. Naime svi ispitanici u tvrtki Infinum su imali barem neko iskustvo rada na daljinu, jer je online način rada tamo jako zastupljen. Anketa sadrži važna pitanja o preprekama i pozitivnim stranama rada na daljinu i rada u uredu. Provedbom statističke obrade anketnih odgovora došli smo do zaključka da većina zaposlenika preferira rad u uredu naspram rada na daljinu.. Naime postoci su dosta blizu tako da je i rad na daljinu iznimno popularan kod zaposlenika tvrtka Infinum.

Popis literature

[1] R. Fabac, Dizajniranje organizacije i upravljanje promjenama: projektni pristup. Jastrebarsko: Naklada Slap. 2017.

[2] M. Buble, Metodika projektiranja organizacije. Zagreb: Sinergija. 2006.

[3] M. Ciesielska & D. Jemielniak, "Qualitative Methodologies in Organization Studies.", 2017. [Na internetu]. Dostupno: https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-319-65442-3_2 [pristupano 7.08.2022.].

[4] R. S. Kaplan & D. P. Norton, " The Balanced Scorecard - Measures that Drive Performance.", 1992. [Na internetu]. Dostupno: https://hbr.org/1992/01/the-balanced-scorecard-measures-that-drive-performance-2 [pristupano 7.08.2022.].

[5] G. A. Bowen, "Document Analysis as a Qualitative Research Method," *Qualitative Research Journal,* sve. 9, izd. 2, str. 31-31, kol. 2009. [Na internetu]. Dostupno: Emerald, https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.3316/QRJ0902027/full/pdf?casa_token=_5j_pSggMcAAAAAA:Fbec0GcALvEKPh4oI7esUd6-7T0e6F0USJOjf6WdhUY6mAbcfTMwNB6WHY1zH3-JbqYnzTdDpcgEUiXxkVqi2NbB0jxI3rgSiFwF3ToBJuleFtsHlcQ [pristupano 7.8.2022.]

[6] Formplus Blog, "Survey Methods: Definition, Types, and Examples", [Blog post]. 18.2.2022. [Na internetu]. Dostupno: https://www.formpl.us/blog/survey-methods [pristupano 7.8. 2022.]

[7] S. Jamshed, "Qualitative research method-interviewing and observation", *Journal of Basic and Clinical Pharmacy,* sve. 5, izd. 4, str. 87-88, stu. 2014. [Na internetu]. Dostupno: National Library of Medicine, https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4194943/ [pristupano 7.8.2022.]

[8] L. Paine, "Design research: The (not so) secret art of observation", 2019. [Na internetu]. Dostupno: https://www.u1group.com/design-research-the-not-so-secret-art-of-observation/ [pristupano 19.8.2022.]

[9] "Infinum," (bez dat.). u Wikipedia, the Free Encyclopedia. Dostupno: https://hr.wikipedia.org/wiki/Infinum [pristupano 19.8.2022.]

[10] GetLatka, "How Infinum hit $13.1M Revenue", [Na internetu]. Dostupno: https://getlatka.com/companies/infinum [pristupano 19.8.2022.]

[11] Innovation Leader, Rezultati ankete: Najveće prepreke inovacijama u velikim tvrtkama [Slika] (bez dat.) Dostupno: https://hbr.org/resources/images/article_assets/2018/07/W180710__KIRSHNER_THEBIGGEST-700x1494.png [pristupano 7.8.2022.]

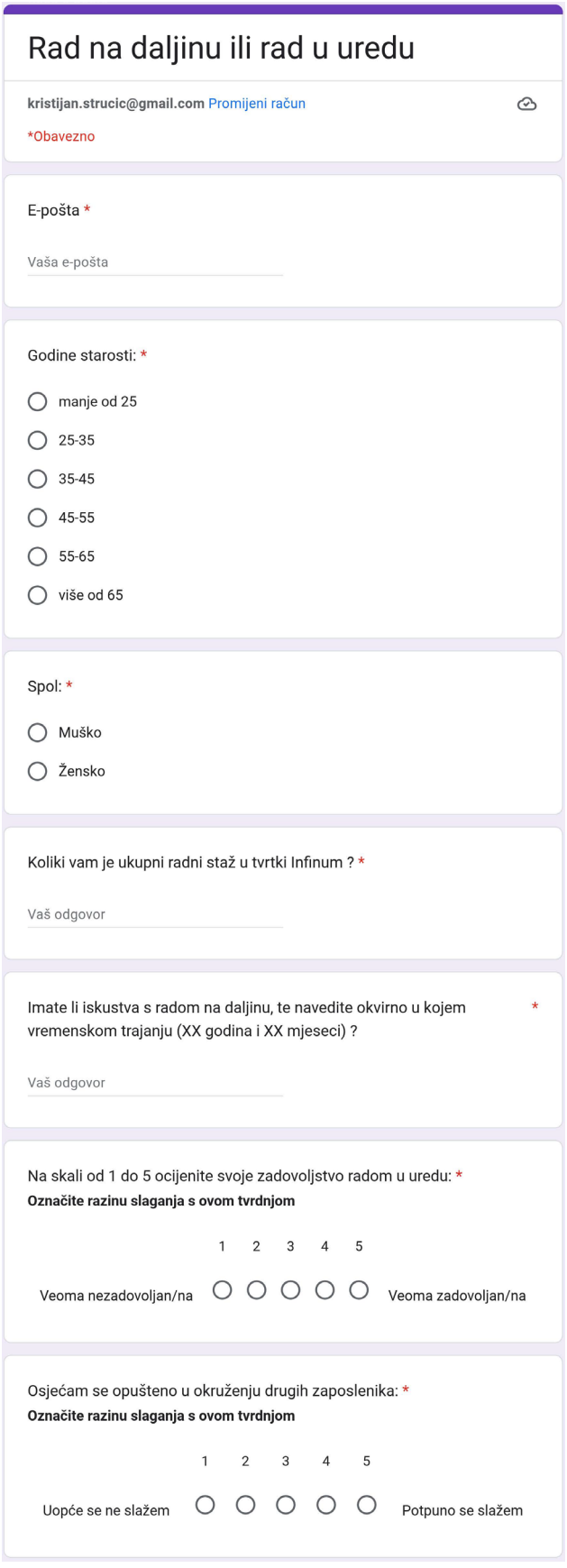
[12] T. Chiechi / The Balance, Vođenje intervjua [Slika] (bez dat.) Dostupno: https://www.thebalancecareers.com/thmb/TVTHuBSbUtSdteXPI7gLhQOLU6Q=/672x0/filters:max_bytes(150000):strip_icc():format(webp)/job-interview-questions-and-answers-2061204-Final-edit-3c00ddccd27146ee877c178884cea990.jpg [pristupano 7.8.2022.]

[13] U1 Group, Participativno promatranje [Slika] (bez dat.) Dostupno: https://www.u1group.com/wp-content/uploads/Picture2-768x431.jpg [pristupano 19.8.2022.]

Popis slika

Slika 1. Rezultati ankete: Najveće prepreke inovacijama u velikim tvrtkama [11] 7
Slika 2. Vođenje intervjua [12] 9
Slika 3. Participativno promatranje [13] 14
Slika 4. Balanced Scorecard okvir (autorski rad) 16
Slika 5. Detaljni opis SWOT analize (autorski rad) 18
Slika 6. Pet koraka procesa analize podataka (autorski rad) 20
Slika 7. Grafikon: Godine starosti (autorski rad) 22
Slika 8. Grafikon: Spol (autorski rad) 23
Slika 9. Grafikon: Radni staž (autorski rad) 23
Slika 10. Grafikon: Okvirno vremensko trajanje rada na daljinu (autorski rad) 24
Slika 11. Grafikon: Zadovoljstvo radom u uredu (autorski rad) 25
Slika 12. Grafikon: Opuštenost u okruženju zaposlenika (autorski rad) 26
Slika 13. Grafikon: Vožnja do posla (autorski rad) 27
Slika 14. Grafikon: Prisutnost šefa (autorski rad) 28
Slika 15. Grafikon: Zadovoljstvo radom na daljinu (autorski rad) 29
Slika 16. Grafikon: Smetnje kod rada na daljinu (autorski rad) 30
Slika 17. Grafikon: Preferencija opreme (autorski rad) 31
Slika 18. Grafikon: Tehnički problemi (autorski rad) 32
Slika 19. Grafikon: Produktivnost kod rada na daljinu (autorski rad) 33
Slika 20. Grafikon: Društvo s posla (autorski rad) 34

Prilog 1 – Anketni upitnik



Rad na daljinu ili rad u uredu

kristijan.strucic@gmail.com Promijeni račun

*Obavezno

E-pošta *

Vaša e-pošta

Godine starosti: *

- manje od 25
- 25-35
- 35-45
- 45-55
- 55-65
- više od 65

Spol: *

- Muško
- Žensko

Koliki vam je ukupni radni staž u tvrtki Infinum ? *

Vaš odgovor

Imate li iskustva s radom na daljinu, te navedite okvirno u kojem vremenskom trajanju (XX godina i XX mjeseci) ? *

Vaš odgovor

Na skali od 1 do 5 ocijenite svoje zadovoljstvo radom u uredu: *

Označite razinu slaganja s ovom tvrdnjom

	1	2	3	4	5	
Veoma nezadovoljan/na	○	○	○	○	○	Veoma zadovoljan/na

Osjećam se opušteno u okruženju drugih zaposlenika: *

Označite razinu slaganja s ovom tvrdnjom

	1	2	3	4	5	
Uopće se ne slažem	○	○	○	○	○	Potpuno se slažem

Vožnja do posla mi predstavlja problem: *

Označite razinu slaganja s ovom tvrdnjom

	1	2	3	4	5	
Uopće se ne slažem	○	○	○	○	○	Potpuno se slažem

Prisutnost šefa utječe mi na rad: *

Označite razinu slaganja s ovom tvrdnjom

	1	2	3	4	5	
Uopće se ne slažem	○	○	○	○	○	Potpuno se slažem

Na skali od 1 do 5 ocijenite svoje zadovoljstvo radom na daljinu: *

Označite razinu slaganja s ovom tvrdnjom

	1	2	3	4	5	
Veoma nezadovoljan/na	○	○	○	○	○	Veoma zadovoljan/na

Imam smetnje kod rada na daljinu (okolina, buka): *

Označite razinu slaganja s ovom tvrdnjom

	1	2	3	4	5	
Uopće se ne slažem	○	○	○	○	○	Potpuno se slažem

Preferirate li korištenje svoje opreme ili uredske ? *

- ○ Moja oprema
- ○ Uredska oprema
- ○ Nije mi važno

Postoje tehnički problemi koji me sprječavaju kod rada na daljinu: *

Označite razinu slaganja s ovom tvrdnjom

	1	2	3	4	5	
Uopće se ne slažem	○	○	○	○	○	Potpuno se slažem

Osjećam da ostvarujem veću produktivnost kod radu na daljinu: *

Označite razinu slaganja s ovom tvrdnjom

	1	2	3	4	5	
Uopće se ne slažem	○	○	○	○	○	Potpuno se slažem

Nedostaje mi društvo s posla kod rada na daljinu: *

Označite razinu slaganja s ovom tvrdnjom

	1	2	3	4	5	
Uopće se ne slažem	○	○	○	○	○	Potpuno se slažem

Podnesi Izbriši obrazac