

Vážené kolegyně,
Vážení kolegové,

úvodem nám dovolu,te, abychom Vám poděkovali za aktivní účast při zpracování dotazníků "šetření spokojenosti zaměstnanců".

Součástí hodnotící zprávy projektu CAF je i hodnocení postojů pracovníků k organizaci, kritérium **7 - pracovníci**. Podrobněji se této problematice věnuje zejména část 7.1 Výsledky spokojenosti pracovníků a měření motivace.

Vzhledem ke skutečnosti, že Krajský úřad Královéhradeckého kraje prozatím tato hodnocení neprováděl, byl tento bod zařazen i do "Akčního plánu" krajského úřadu, který je vypracován na období do 30. 6. 2005.

Cílem resp. záměrem tohoto úkolu, je poznat názory, jak interních zákazníků, tj. zaměstnanců na chod úřadu, tak i následně názory externích zákazníků, tj. obyvatel regionu a veřejných i soukromých institucí (Je připravován samostatný dotazník).

Pro šetření spokojenosti zaměstnanců byl využit dotazník, který byl již ověřen v praxi, např. na Ministerstvu vnitra. Současně byly akceptovány i doporučené metodické postupy, např. forma oznámení, doba na zpracování dotazníků zaměstnancem, rozdělení zaměstnanců do skupin apod.

Dotazníková akce se uskutečnila v termínu od 22. listopadu do 26. listopadu 2004. Šetření se zúčastnilo 127 zaměstnanců z celkového počtu 353 (v době šetření bylo nepřítomno 14 zaměstnanců - nemoc, dovolená, celotýdenní služební cesty), to znamená, že dotazníkové akce se zúčastnila více jak jedna třetina zaměstnanců úřadu. Je možné konstatovat, že do průzkumu se zapojili muži i ženy obou věkových skupin dle kategorií dotazníků, jak to dokládá tabulka č. 1.

Tabulka 1: Účast zaměstnanců na dotazníkové akci

Celkem za krajský úřad	Celkem	Odevzdalo	Procentní podíl
Ženy	230	87	38%
Muži	123	37	30%
Do 45 let	187	72	39%
46 let a více	166	53	32%

Zpracované tabulky a grafy poskytují první pohled na spokojenost zaměstnanců s prací a vztahy na pracovišti. Lze zkonstatovat, že převládá celkově kladné hodnocení. Znamky 1 a 2 převažují téměř ve všech odpovědích. Tento postoj koresponduje i s nezávislým dlouhodobým výzkumem Sociologického ústavu AV ČR, který byl zaměřen na spokojenost s prací a hodnocením pracovních vztahů, které více jak 2/3 respondentů v České republice hodnotí známkou 1 a 2 tj. velmi spokojen a spíše spokojen. Jedním z faktorů, který významně ovlivňuje spokojenost, je dosažený stupeň vzdělání. Spokojeni jsou převážně zaměstnanci s vyšším vzděláním a právě tato struktura vzdělání odpovídá i složení zaměstnanců Krajského úřadu Královéhradeckého kraje.

Použijeme-li k hodnocení metodiku, která je používána organizacemi pro výzkum veřejného mínění (je na zvážení, zda tuto metodiku nepoužít při dalších šetřeních), kdy se porovnávají pouze kladné a záporné postoje a eliminují odpovědi se známkou 3. (střed), lze vybrat z řady otázek ty, u kterých odpovědi s vyhraněně kladným nebo záporným hodnocením dávají důvod k zamyšlení.

Pro posouzení uvádíme následující otázky s vyšším podílem záporných odpovědí

Oblast práce - jak jste spokojeni s

Otázka č.	Text otázky	poměr odpovědí +/-
3	Ovlivňování strategie KU	19/61
6	Kompetence, kterými disponujete	58/31

Oblast řízení - Jak jste spokojen s

4	Podpora při řešení problémových situací	77/27
5	Řešení konfliktů mezi spolupracovníky	63/34
8	Zpětná vazba na základě vykonané práce	70/21
10	Běžná organizace práce v oboru	47/30

Funkčnost pracovního kolektivu

2	Spolupráce a atmosféra v odboru	54/25
3	Spolupráce mezi odbory	33/39
4	Průhlednost a tok informací v oddělení	64/33
5	Průhlednost a tok informací v odboru	31/37

Podpora individuálního rozvoje a pracovní ohodnocení

2	Možnost rozvíjet se	68/27
3	Spokojenost s platem	47/39
4	Prémie	52/39
5	Kvalifikace, pracovní potenciál	70/27

Z tohoto přehledu je patrné, že management úřadu by měl věnovat pozornost okruhu "**funkčnost pracovního kolektivu**". Právě otázky uvedené v této skupině vykazují nejhorší poměr mezi kladnými a zápornými hodnotami. Doporučujeme prověřit, zda zaměstnanci dostávají všechny informace nutné pro výkon své funkce, a současně i ověřit přenos informací mezi odbory. Další odpovědí nad kterou je nutné se zamyslet je názor respondentů na **možnost ovlivňovat strategie krajského úřadu**. První otázkou však je: *Vědí zaměstnanci co je posláním úřadu, jaké jsou jeho cíle? Nebo otázku špatně pochopili?*

K zamyšlení pro management by měly být i rozdílné priority a hodnoty bodů na jednotlivé otázky, vyplývající z odpovědí zaměstnanců z hlediska pohlaví. Ženy jsou více kritičtější ve svých odpovědích (vyšší hodnota průměrných bodů na jednotlivé otázky) viz tabulka (název).

Pro dokreslení pohledu na výzkum spokojenosti zaměstnanců přikládáme i tabulku. Spokojenost s jednotlivými aspekty práce, která je převzata z výzkumu CVVM (Centrum pro výzkum veřejného mínění). Přestože otázky jsou formulovány odlišně, je možné vystopovat v řadě případů shodu zaměstnanců úřadu s postojem a s názorem veřejnosti.

Tabulka 2: Spokojenost s jednotlivými aspekty práce

	Velmi spokojen	Spíše spokojen	Spíše nespokojen	Velmi nespokojen	+/-
S využitím vašich odborných znalostí	22	55	16	5	77/21
Se zajímavosti práce	23	54	20	3	77/23
Se vztahy mezi lidmi na pracovišti	18	55	20	5	73/25
S organizací práce na svém pracovišti	15	56	22	5	71/27
Se svým nadřízeným	16	54	19	5	70/24
S prostředím pracoviště a jeho vybavením	11	59	23	5	70/28
S tím jak se zaměstnavatel stará o své zaměstnance	7	50	32	6	57/36
S jistotou pracovního místa	10	38	32	13	48/45
Se svým platem	6	37	45	12	43/57
S vyhlídkami na zvýšení platu nebo postup k lepší práci	4	22	46	22	25/68

V procentech