

Kvalita pracovního života

Na přelomu let 2016 a 2017 se Univerzitní knihovna zaměřila na hodnocení kvality pracovního života. Hodnocení probíhalo formou dotazníku s otázkami rozdělenými do šesti tematických okruhů. V případě Univerzitní knihovny to byly tyto okruhy: 1. Pracovní úvazek, 2. Osobní rozvoj, 3. Práce, 4. Management a řízení, 5. Pracovní podmínky, 6. Pracoviště. Bylo potěšující, že z 52 vydaných dotazníků se jich vrátilo zodpovězených 47. Ještě větším úspěchem je skutečnost, že všechny otázky dopadly pro knihovnu velmi příznivě.

Nejdříve sociodemografické statistiky - věkové složení - 17% respondentů je ve věku do 35 let, 40% ve věku 36-50 let a 43% nad 51 rok. Co se týče práce na ZČU - 15% zde pracuje méně než 3 roky, 34% 4- 15 let a největší část 51% více než 16 let. V přímém kontaktu s klienty je 43% dotázaných.

První téma Pracovní úvazek (otázky č. 1-3) se týkalo práce, pracovního úvazku a práce přesčas. Většina pracovníků (72%) uvedla, že musí pracovat přesčas maximálně několikrát ročně. Vůbec nikdy nepracuje přesčas 17% pracovníků a ti, kteří musí pracovat přesčas několikrát měsíčně či týdně tvoří menšinu (6% a 4%). Důvodem je zejména potřeba stihnout termíny, skutečnost, že pracovníky práce baví a z důvodu nedostatku personálu (zástupy za nemocnost ve službách?). Poslední otázka v tomto bloku se týkala toho, zda přímý nadřízený i ZČU celkově pomáhá zaměstnancům najít rovnováhu mezi prací a soukromým životem. V případě přímého nadřízeného se 66% procent vyjádřilo, že s výroky určitě souhlasí a 28% spíše souhlasí, v případě ZČU se jedná o 23% a 47%.

V druhém tématu Práce byly první otázky (otázky č. 4 a 5) zaměřené na hodnocení práce a osobního rozvoje. I když je to možná překvapující, většina pracovníků by uvítala schůzku především s přímým nadřízeným, případně s ředitelkou UK zaměřenou na hodnocení práce a na osobní rozvoj. To je aktivita, které jsme se dosud v rámci knihovny nevěnovali, ale bude možné ji v průběhu roku nějakým vhodným způsobem realizovat. Druhá část otázek v tomto okruhu se zabývala vzděláváním. V tomto směru jsme na tom opravdu dobře, pracovníci absolvovali jak odborné kurzy či semináře, tak všeobecná školení k BOZP, PO apod. Reagovali jsme na zájem o další školení, který se v dotazníku objevil, a připravili první akce již v průběhu roku 2017, další se chystají. Obecným cílem je směřovat další vzdělávání konkrétněji k potřebám jednotlivých pracovníků a jejich práce.

Třetí tematický okruh (otázky č. 9-12) se věnoval práci - jak jsou plánovány pracovní úkoly, zda jsou zaměstnanci spokojeni se svou prací nebo mají spíše tendenci odejít na jiné pracoviště a z jakého důvodu), jak vnímají podporu svého zaměstnavatele. I v tomto okruhu byla převážná většina dotazovaných se svojí prací spokojena. Nespokojenost se projevila pouze v otázce platového ohodnocení (21% velmi nespokojeno, 38% spíše nespokojeno), což objektivně odrazilo realitu, která v platových otázkách v UK je. Dlouhodobě se snažím platové podmínky vylepšit, ale v rámci celé univerzity se to daří velmi zvolna.

Okruh číslo čtyři Management a řízení (otázky č. 13-18) byl co do počtu otázek nejrozsáhlejší. Nejdříve se zabýval vztahem s přímými nadřízenými - zde byli všichni vedoucí hodnoceni velmi dobře, nespokojení respondenti se se svými odpověďmi vešli 2%. Další otázky byly zaměřeny na komunikaci. V rámci knihovny se zdá být na dobré úrovni, v rámci ZČU byla míra spokojenosti nižší, ovšem to je jev, o kterém ví i vedení ZČU, snaží se s touto situací vyrovnat, ale vzhledem k počtu zaměstnanců, studentů a složité organizační struktuře je to poměrně obtížné. V otázce č. 13 se projevil zájem

pracovníků více se zapojit do důležitých rozhodování; je těžké tuto námitku nějak uchopit a konkrétně vyřešit. Souvisí s dalšími otázkami týkajícími se forem komunikace, snad bude jistým řešením snaha o častější setkávání jednotlivých specializací z jednotlivých dílčích knihoven (vedle výpůjčních protokolů také zpracování publikační činnosti, MVS apod.) a diskuze o konkrétních úkolech, které řešíme. Pokud bude zájem, vrátíme se i k pravidelným exkurzím na jednotlivých pracovištích, které už jsme v minulosti organizovali a které napomáhaly sjednocení procesů a „sladění“ práce dílčích knihoven.

Pátý tematický okruh Pracovní podmínky (otázky č. 19-22) se zaměřil na pracovníky, jejich případné omyly a problémy ve vztahu k ostatním lidem - nadřízeným, kolegům i klientům. V rámci knihovny se opět vše jeví v pořádku, verbální útoky zaznamenávají pracovníci ze strany čtenářů. Není to častý případ, za posledních 12 měsíců se s ním setkala 15% respondentů, ale přesto je třeba se mu průběžně věnovat. Řada školení a seminářů zaměřených na práci s obtížnými klienty již proběhla, v dalších budeme průběžně pokračovat, aby se schopnost adekvátně reagovat na takovéto zákazníky stala běžnou dovedností zaměstnanců knihovny.

Tematický okruh číslo šest Pracoviště (otázka č. 23-24) obsahoval otázky zaměřené na pracovní kolektiv, pracovní podmínky a hygienické podmínky pracoviště. I zde byly odpovědi pracovníků v převážné většině pozitivní.

Jaký tedy shrnout závěr? Děkuji všem kolegům a kolegyním, kteří dotazník vyplnili, je to pro mne i pro ostatní vedoucí cenná zpětná vazba. I když se celkově zdá, že pracovníci jsou s kvalitou svého pracovního života spokojeni, budu se snažit se věnovat i těm bodům, které signalizovaly nespokojenost s některými věcmi, a průběžně je ve spolupráci s vámi zlepšovat.

M.Faitová