

MANAŽERSKÉ SHRUTÍ

Projekt „Indikátory spokojenosti a vnímání korupce v ESIF za rok 2016“ byl realizován v období listopad 2016 až březen 2017 na základě výzvy Ministerstva pro místní rozvoj ČR firmou INESAN. Cílem tohoto projektu bylo zjištění míry naplnění indikátorů spokojenosti relevantních aktérů v roce 2016. Tato aktivita navazuje na systematickou každoroční činnost zahájenou v roce 2014, kdy byla definována metodologie šetření a pomocí on-line dotazníkového šetření (CAWI) zjištěny výchozí hodnoty (baseline) jednotlivých indikátorů. Kromě otázek směřujících k získání dat pro výpočet jednotlivých indikátorů byla do výzkumných instrumentů doplněna sada otázek zaměřených na vnímání korupce v ESI fondech; tyto výsledky jsou prezentovány v samostatné zprávě.

Tato zpráva shrnuje výsledky šetření spokojenosti s monitorovacím systémem, s personální politikou a systémem vzdělávání a s podmínkami pro práci za rok 2016. Toto šetření proběhlo na přelomu roku 2016 a 2017 mezi respondenty z řad zaměstnanců implementační struktury, příjemců a žadatelů, členů pracovních skupin a zaměstnanců placených z OPTP.

STAV INDIKÁTORŮ SPOKOJENOSTI V ROCE 2016

Jaký je aktuální stav plnění jednotlivých indikátorů spokojenosti za rok 2016?

- 1) **Indikátor „Spokojenost zaměstnanců implementační struktury a příjemců a žadatelů s informačním systémem“ (83420):** hodnota = **53 %** (škála 0 % až 100 %), do cílové hodnoty indikátoru chybí 27 procentních bodů.
- 2) **Indikátor „Spokojenost zaměstnanců implementační struktury s personální politikou a systémem vzdělávání“ (82110):** hodnota = **62 %** (škála 0 % až 100 %), do cílové hodnoty indikátoru chybí 10 procentních bodů.
- 3) **Indikátor „Spokojenost relevantních aktérů s podmínkami pro práci na řízení DoP/OP“ (82410):** hodnota = **64 %** (škála 0 % až 100 %), do cílové hodnoty indikátoru chybí 6 procentních bodů.

Další údaje viz shrnutí v úvodech kapitol 2, 3 a 4.

- 1) **Indikátor „Spokojenost zaměstnanců implementační struktury a příjemců a žadatelů s informačním systémem“ (83420)**

Změny indikátoru v čase

Celková hodnota indikátoru spokojenosti s monitorovacím systémem je v roce 2016 **o 4 procentní body vyšší než hodnota z roku 2015**, dá se tedy říci, že respondenti jsou oproti minulému roku se systémem spokojenější, hodnota však stále zdaleka nedosahuje cílové hodnoty indikátoru (80 %), která má být dosažena v roce 2023. Pro naplnění cílové hodnoty indikátoru je třeba, aby spokojenost každým rokem rostla minimálně o 3,9 procentních bodů, současné tempo růstu je tedy dostatečné.

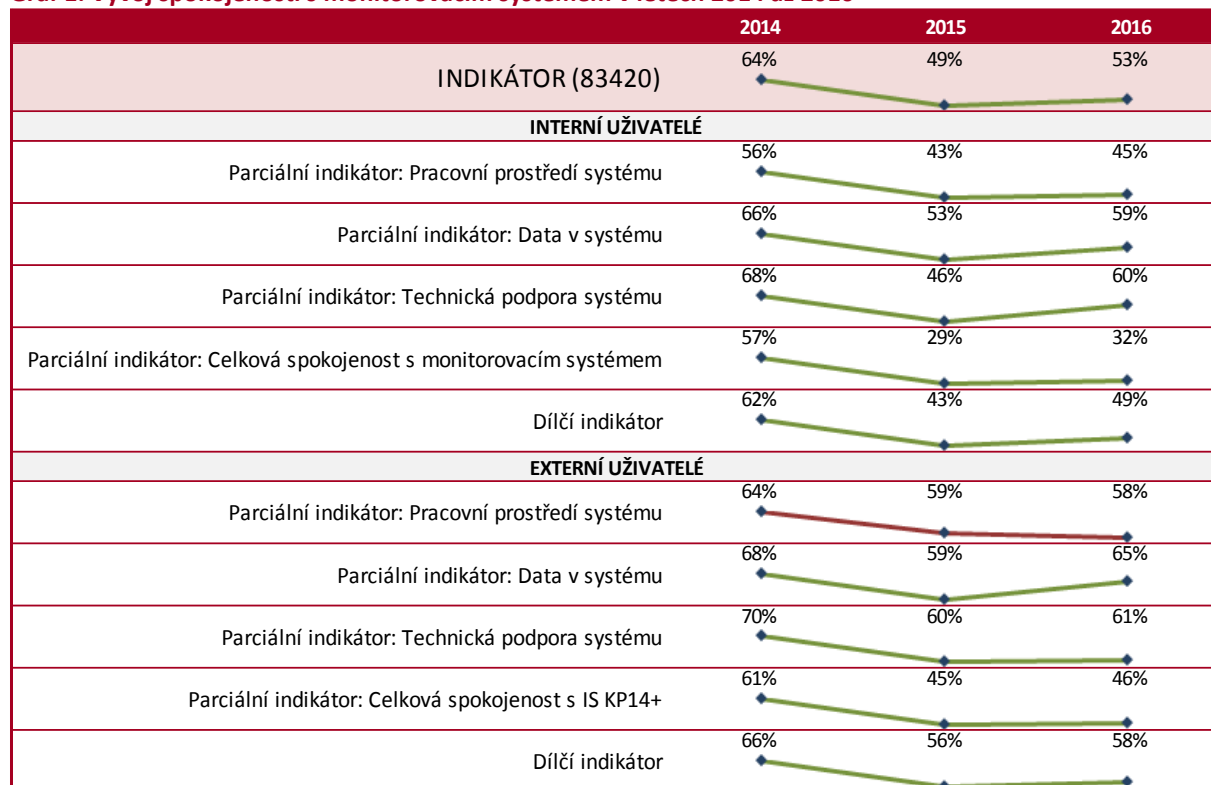
Stejně jako v roce 2015 byl monitorovací systém ve větší míře negativně hodnocen interními uživateli systému (dílní indikátor ukazuje, že se systémem je spokojeno 49 % interních uživatelů a 58 % externích uživatelů). Všechny oblasti byly také hodnoceny hůře uživateli, kteří s monitorovacím systémem pracují každý den či několikrát týdně, vzhledem k tomu, že případné nedostatky systému se jich dotýkají více než uživatelů, kteří se systémem nepracují v takové míře.

Při interpretaci vývoje indikátoru od roku 2014 je nutné vzít v potaz, že v roce 2015 byl zaveden nový monitorovací systém MS2014+, na který si řada respondentů dosud nemusela zvyknout (57 % respondentů používá tento systém kratší dobu než jeden rok). Vývoj spokojenosti s monitorovacím systémem od roku 2014, tedy prudký pokles a postupné navyšování spokojenosti, odpovídá klasické lidské reakci na změnu, jak ji popisují některé studie (viz kap. 5). Podle těchto studií lidé reagují na změnu ve většině případů primárně negativně, a to do té doby, než se na změnu adaptují. Dá se tedy předpokládat, že spokojenost s monitorovacím systémem bude v příštích letech dále stoupat společně s tím, jak si uživatelé budou na tento systém zvykat. Hodnocení monitorovacího systému dále může být také ovlivněno negativní image, která systém v současné době provází.



Ke změnám u jednotlivých parciálních indikátorů mezi roky 2015 a 2016 kromě adaptace na změnu pravděpodobně přispěly i realizované změny, které zvýšily spokojenost uživatelů se systémem. Je však také třeba si všimnout jedné oblasti, u které spokojenost respondentů od minulého roku klesla, a tou je pracovní prostředí systému. Na spokojenost s pracovním prostředím systému má pak největší dopad rychlost zobrazování, načítání a ukládání dat, která byla také hodnocena v průměru hůře, než minulý rok.

Graf 1: Vývoj spokojenosti s monitorovacím systémem v letech 2014 až 2016



Zdroj: INESAN

Doporučení týkající se monitorovacího systému

Většina doporučení z roku 2015 je i nadále relevantní pro zvyšování spokojenosti s monitorovacím systémem. Jedná se především o doporučení týkající se zjednodušení a zpřehlednění orientace v systému a přehlednosti výstupů ze systému, ačkoli je pravděpodobné, že spokojenost s těmito dvěma oblastmi bude narůstat společně s tím, jak si respondenti budou na monitorovací systém zvykat. Pro usnadnění každodenní práce v systému je vhodné se zaměřit na zlepšení automatické kontroly dat v systému, zlepšení úplnosti informací a nápověd obsažených přímo v systému a dále se zaměřit na eliminaci nutnosti vyplňovat opakovaně stejné údaje. Dále je vhodné se zaměřit na zrychlení reakční doby technické podpory poskytované ŘO a na zvýšení její úrovně. K těmto je dále třeba doplnit doporučení týkající se rychlosti monitorovacího systému, vzhledem k tomu, že tato oblast byla uživateli hodnocena průměrně nejhůře. Uživatelé jsou ve velké míře nespokojeni s rychlostí zobrazování, načítání a ukládání dat, ale i s nízkou rychlostí stahování a zpracování požadavků. Dále je pak vhodné doplnit doporučení týkající se zlepšení image tohoto systému, a to jak mezi interními, tak mezi externími uživateli.

Doporučení a na ně navazující úkoly jsou detailněji popsány v **kapitole 5.1**.

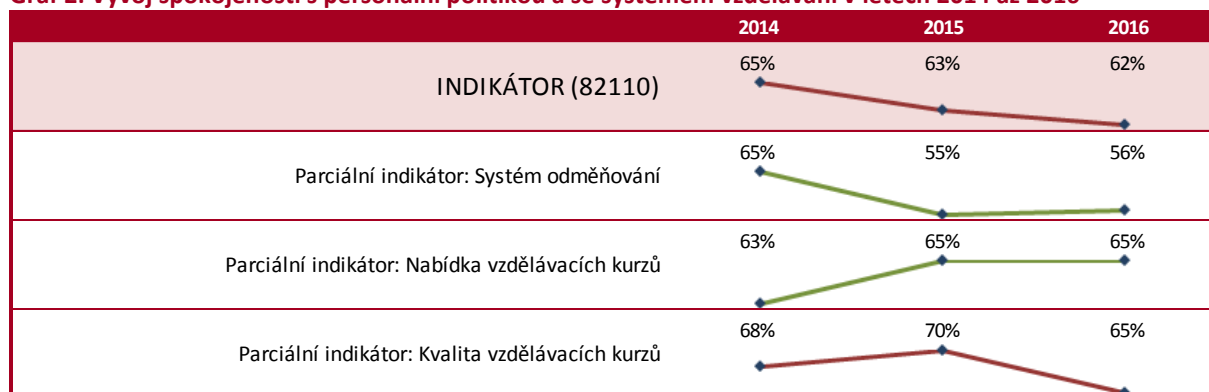
2) Indikátor „Spokojenost zaměstnanců implementační struktury s personální politikou a systémem vzdělávání“ (82110)

Změny indikátoru v čase

Celková hodnota indikátoru spokojenosti s personální politikou a vzděláváním je v roce 2016 **pouze o 1 procentní bod nižší než v roce 2015** a do cílové hodnoty indikátoru (72 %), které má být dosaženo v roce 2023, chybí 10 procentních bodů. Pro naplnění cílové hodnoty indikátoru je tedy nutné, aby spokojenost respondentů každým rokem rostla minimálně o 1,4 procentního bodu.

Z parciálních indikátorů jsou respondenti nejméně spokojeni se systémem odměňování, hodnota tohoto indikátoru je prakticky stejná jako v roce 2015. Nižší hodnocení spokojenosti se systémem odměňování v posledních dvou letech může být dáno neznalostí pravidel odměňování nastavených v rámci služebního zákona, který nabyl účinnosti k 1. 1. 2015. Spokojenost s nabídkou vzdělávacích kurzů je v letošním roce stejná jako v roce 2015. Největší změna, a to negativní, nastala u hodnocení kvality vzdělávacích kurzů, která byla respondenty hodnocena v průměru o pět procentních bodů hůře. To však může být způsobeno (podle informací poskytnutých OAK) tím, že dodavatel kurzů systému vzdělávání dosud nebyl vysoutěžen.

Graf 2: Vývoj spokojenosti s personální politikou a se systémem vzdělávání v letech 2014 až 2016



Zdroj: INESAN

Doporučení týkající se personální politiky a vzdělávání

Vzhledem k relativně nízké spokojenosti respondentů se systémem odměňování stále platí doporučení z roku 2015 týkající se posílení role hodnocení zaměstnanců jako motivačního prvku a doporučení týkající se zvýšení transparentnosti systému odměňování. Ke zvýšení spokojenosti s nabídkou a kvalitou vzdělávacích kurzů je vhodné zaměřit se na rozšíření nabídky vzhledem k potřebám respondentů a na zajištění dostatku času na další vzdělávání.

Doporučení a na ně navazující úkoly jsou detailněji popsány v **kapitole 5.2.**

3) Indikátor „Spokojenost relevantních aktérů s podmínkami pro práci na řízení DoP/OP“ (82410)

Změny indikátoru v čase

Celková hodnota indikátoru spokojenosti s podmínkami pro práci je v roce 2016 **o jeden procentní bod nižší než v roce 2015**, do cílové hodnoty indikátoru (70 %), které má být dosaženo v roce 2023, chybí šest procentních bodů. Dá se tedy říci, že respondenti jsou ve velké míře s hodnocenými oblastmi spokojeni, dále zvýšit jejich spokojenost je tedy obtížné. Pro dosažení cílové hodnoty indikátoru v roce 2023 je třeba, aby hodnota indikátoru v každém roce stoupla minimálně o 0,9 procentních bodů.

Graf 3: Vývoj spokojenosti aktérů s podmínkami pro práci na řízení DoP v letech 2014 až 2016



Zdroj: INESAN

Co se týká hodnocení jednotlivých parciálních indikátorů, nejméně jsou členové pracovních skupin spokojeni s nastavením formálních podmínek pro práci. Ostatní oblasti jsou hodnoceny výrazně pozitivněji a tři oblasti (Informace potřebné pro práci – hodnoceno osobami placenými z OPTP a Spolupráce aktérů – hodnoceno jak osobami placenými z OPTP, tak členy pracovních skupin) již v tomto roce dosahují vyšší hodnoty, než je hodnota cílového indikátoru.

Hodnocení některých oblastí se liší v závislosti na organizaci. V rámci parciálního indikátoru hodnotícího materiální podmínky pro práci respondenti z MMR ČR hodnotili negativněji než respondenti z MF ČR rychlost pracovních počítačů a šíři výběru, kvalitu a dostupnost pracovních pomůcek. V rámci parciálního indikátoru hodnotícího nastavení formálních pravidel pro práci pak respondenti z MMR ČR hodnotili lépe než respondenti z MF ČR srozumitelnost metodik OPTP.

Doporučení týkající se podmínek pro práci

Doporučení z roku 2015 týkající se rozšiřování výběru pracovních pomůcek, zvyšování jejich kvality a zkrácení doby dodání těchto pomůcek a dále doporučení týkající se zvyšování kvality IT vybavení jsou i nadále relevantní pro zvyšování spokojenosti respondentů. K těmto doporučením je pak vhodné doplnit doporučení týkající se zlepšování srozumitelnosti metodik a pravidel pro fungování ESI fondů, což jsou oblasti, které jsou hodnoceny respondenty v průměru nejhůře. Z pohledu obou cílových skupin existuje prostor pro zlepšování nastavení formálních pravidel vedoucích ke zlepšování tohoto indikátoru.

Doporučení a na ně navazující úkoly jsou detailněji popsány v **kapitole 5.3.**