

## Výsledné hodnoty indikátorů spokojenosti za rok 2018

Indikátory sledují spokojenost:

- **s monitorovacím systémem** (interní i externí uživatelé),
- **s personální politikou a systémem vzdělávání** (zaměstnanci placení z OPTP) a
- **s podmínkami pro práci** (zaměstnanci placení z OPTP a členové pracovních skupin).

Každý indikátor je rozdělen na několik parciálních indikátorů reprezentující parciální oblast. Na spokojenost s monitorovacím systémem a podmínkami pro práci se ptáme dvou rozdílných skupin, proto se tyto dva indikátory dělí na dílčí indikátory. Hodnota *dílčího indikátoru představuje spokojenost dílčí skupiny napříč oblastmi.*

### **Spokojenost s monitorovacím systémem**

- *rozdělen na interní (zaměstnanci IS) a externí uživatele (příjemci a žadatelé)*
  - pracovní prostředí systému
  - data v systému
  - technická podpora
  - celková spokojenost s MS

### **Personální politika a systém vzdělávání**

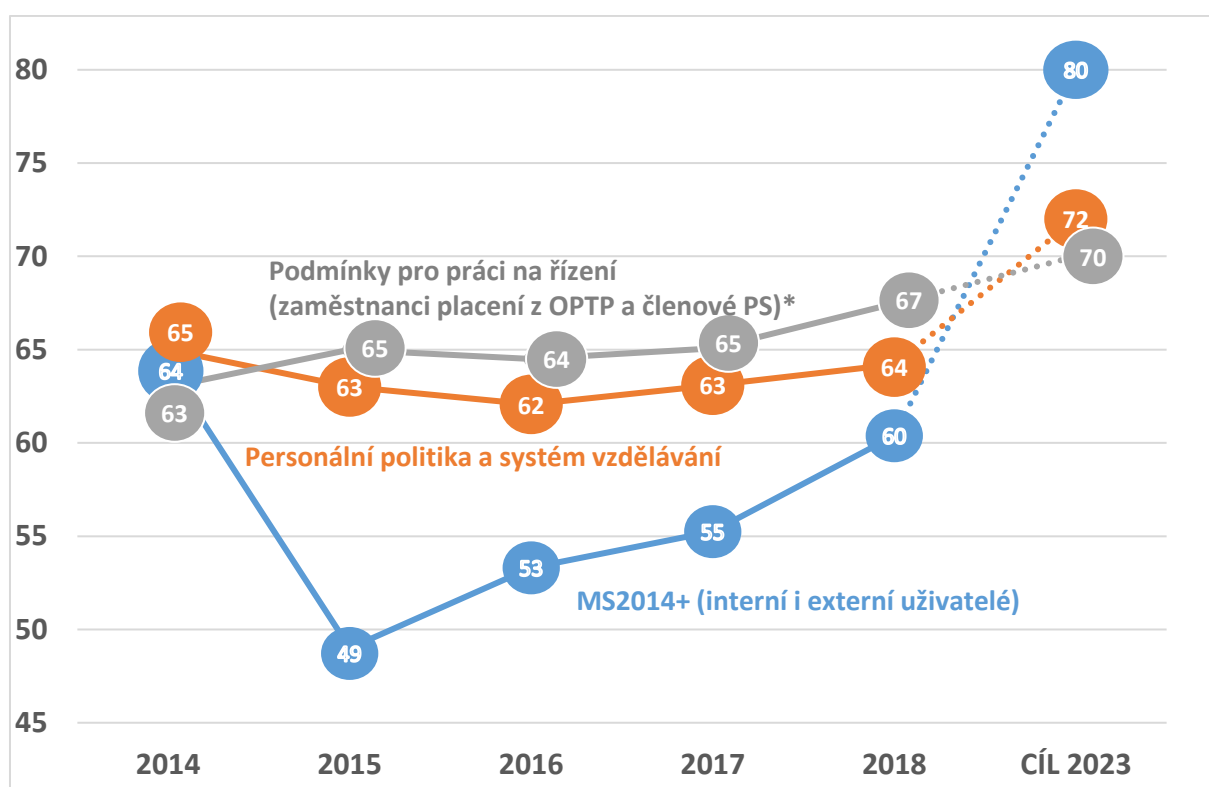
- systém odměňování
- nabídka vzdělávacích kurzů
- kvalita vzdělávacích kurzů

### **Podmínky pro práci**

- *zaměstnanci placení z OPTP*
  - materiální podmínky pro práci
  - informace potřebné pro práci
  - nastavení formálních pravidel
  - spolupráce aktérů
- *členové PS*
  - spolupráce aktérů
  - nastavení formálních pravidel pro práci

Šetření indikátorů spokojenosti za rok 2017 probíhalo poprvé interně. Díky tomu jsme identifikovali několik problémů na úrovni sběru i analýzy dat. Pro jejich odstranění bylo nutné přeformulovat, či vypustit některé položky v dotazníku. Položky vstupující do výpočtu indikátoru spokojenosti s MS2014+ zůstaly téměř beze změny. U indikátoru spokojenosti s personální politikou (odměňování) a systémem vzdělávání došlo ke změnám ve formulaci (odměňování) a zpřesnění (vzdělávání)<sup>1</sup>. U spokojenosti s podmínkami pro práci došlo u dvou otázek k významnější změně ve formulaci a dvě otázky byly vypuštěny. U tohoto indikátoru navrhujeme změnu ve výpočtu indikátoru tak, aby reflektoval (odlišný) počet položek vstupujících do jednotlivých parciálních indikátorů a odlišnou váhu jednotlivých dílčích indikátorů<sup>2</sup>.

## Vývoj spokojenosti aktérů s podmínkami pro práci na řízení DoP v letech 2014 - 2018

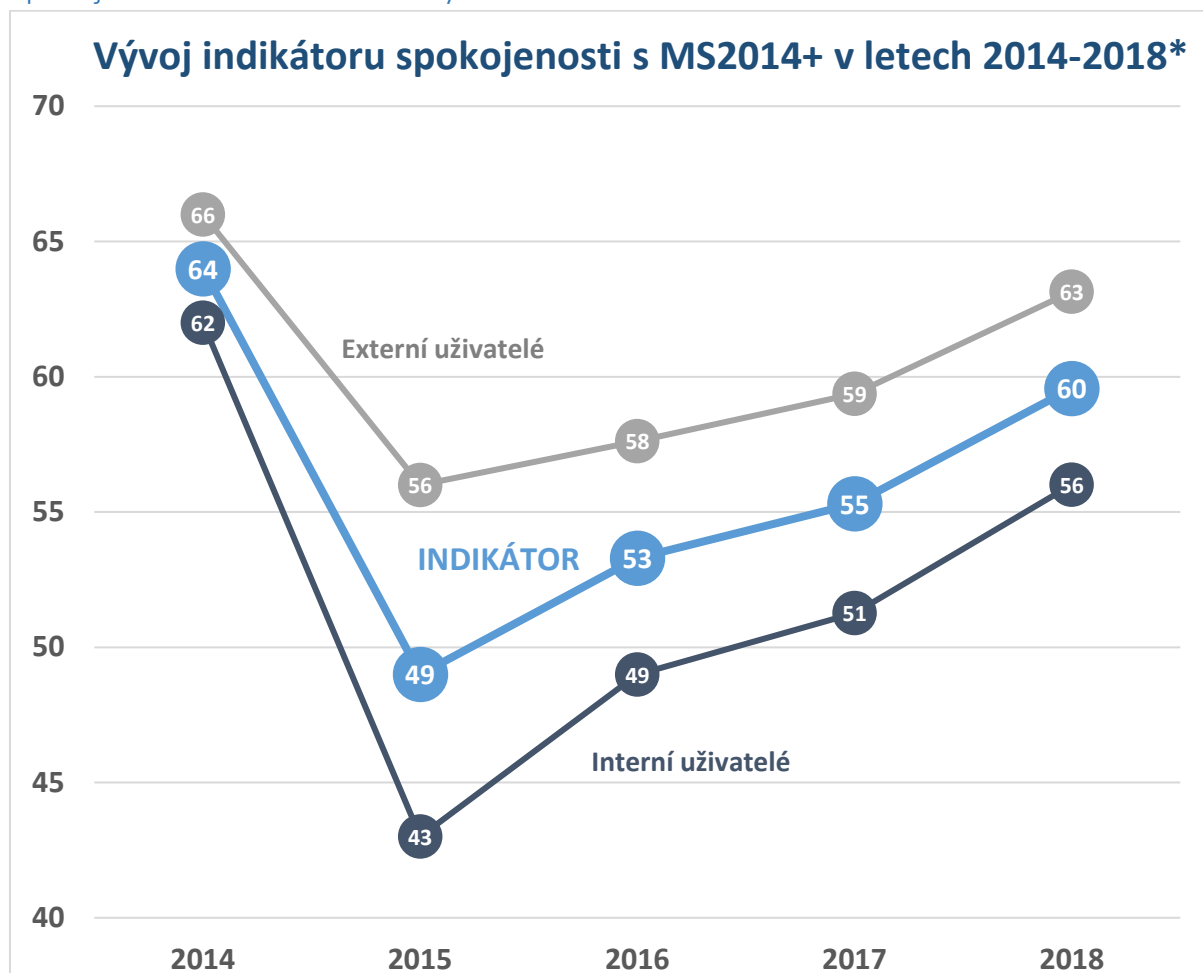


\* V grafu jsou zobrazeny hodnoty za roky 2014-2017 vypočtené dle staré metodiky. Letošní hodnota je vypočítaná dle nového přístupu, který je přesnější – tj. reflektuje počet otázek, na které se jednotlivých skupin ptáme, a proto oblastem (parciálním indikátorům) i skupinám (dílčím indikátorům) přisuzuje různou váhu. Pro příští roky předpokládáme také výpočet dle této nové metodiky.

<sup>1</sup> U otázek hodnotící nabídku a kvalitu vzdělávacích kurzů byla doplněna informace, že respondent má hodnotit kurzy zajišťované OAK. Dříve bez rozlišení kurzů OAK a personálního odboru.

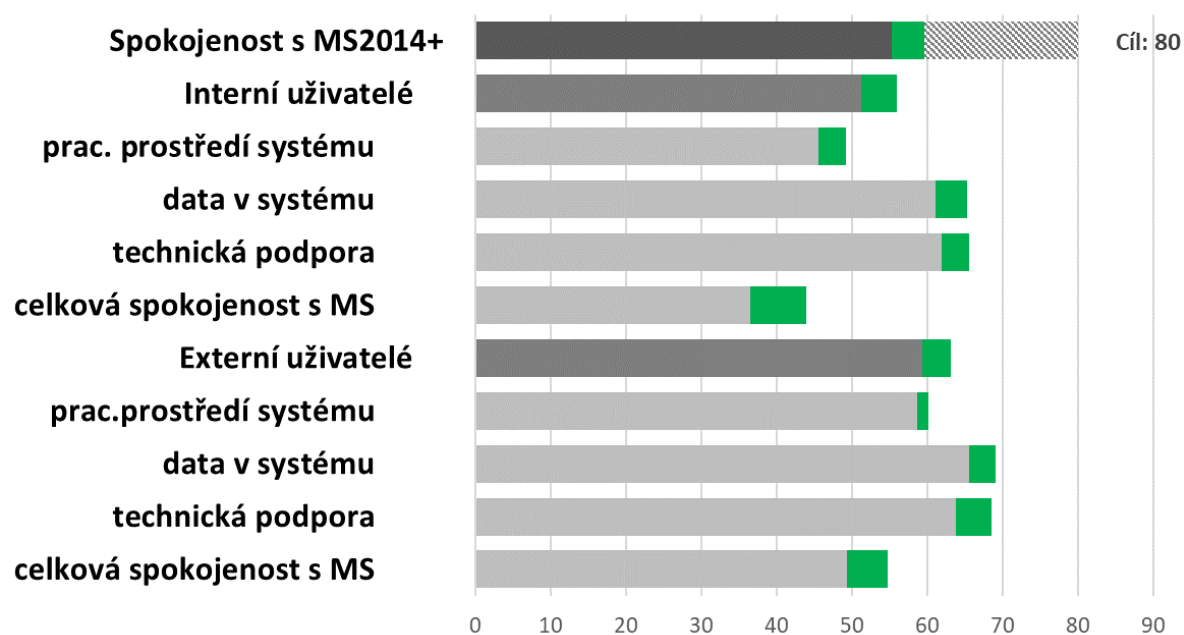
<sup>2</sup> V případě spokojenosti s podmínkami pro práci je hodnota indikátoru počítána ze dvou dílčích indikátorů. Dílčí indikátor představuje spokojenost pro dílčí skupinu respondentů - zaměstnanci placení z OPTP a členové PS.

## Spokojenost s monitorovacím systémem



\* v roce 2014 se hodnotil jiný MS

## Graf změn 2017-2018



## Tabulka změn 2017-2018

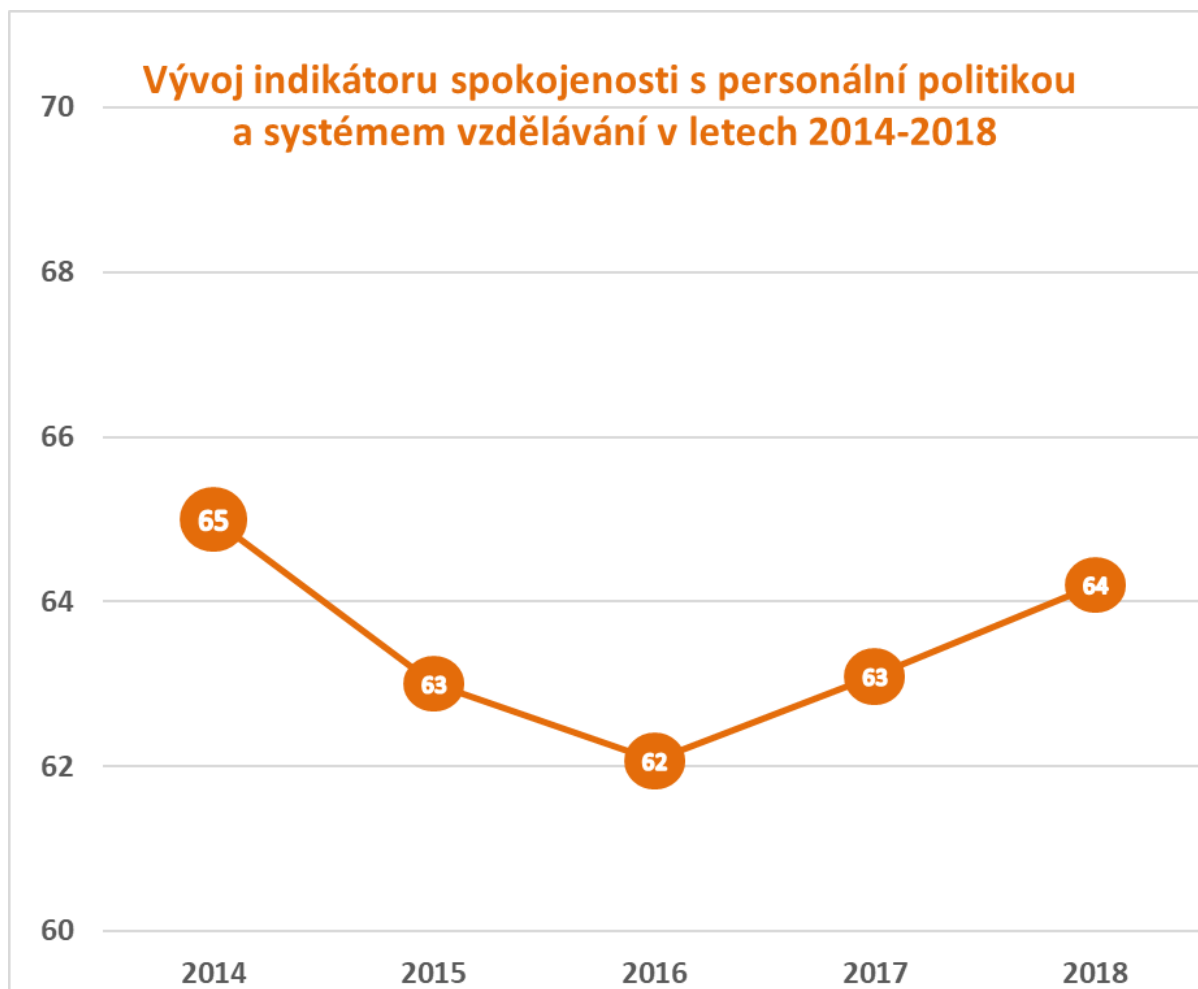
	2017	2018	2023	rozdíl 2018-2017
<b>SPOKOJENOST S MS2014+</b>	<b>55</b>	<b>60</b>	<b>80</b>	<b>4,3</b>
<b>interní uživatelé</b>				
<b>dílčí indikátor</b>	<b>51</b>	<b>56</b>		<b>4,7</b>
pracovní prostředí systému	46	49		3,6
data v systému	61	65		4,3
technická podpora*	62	66		3,6
celková spokojenost s MS	36	44		7,5
<b>externí uživatelé</b>				
<b>dílčí indikátor</b>	<b>59</b>	<b>63</b>		<b>3,8</b>
pracovní prostředí systému	59	60		1,5
data v systému	66	69		3,5
technická podpora	64	69		4,7
celková spokojenost s MS	49	55		5,4

\* z parciálního indikátoru technická podpora byla vyloučena otázka na spokojenost se vstupním školením. Důvodem je, že indikátor má měřit spokojenost v daném roce. Jeho výpočet je nastaven tak, že pokud respondent neodpoví na některou z otázek vstupující do výpočtu, vyloučí se i jeho odpovědi na zbylé otázky, které jsou součástí parciálního indikátoru. Odpovědi respondentů, kteří v daném roce školení neabsolvovali a kterých je většina, by proto nevstoupily do výpočtu daného parciálního indikátoru. Pro meziroční srovnání byl stejný parciální indikátor za rok 2017 také přepočítán bez zahrnutí otázky na vstupní školení.

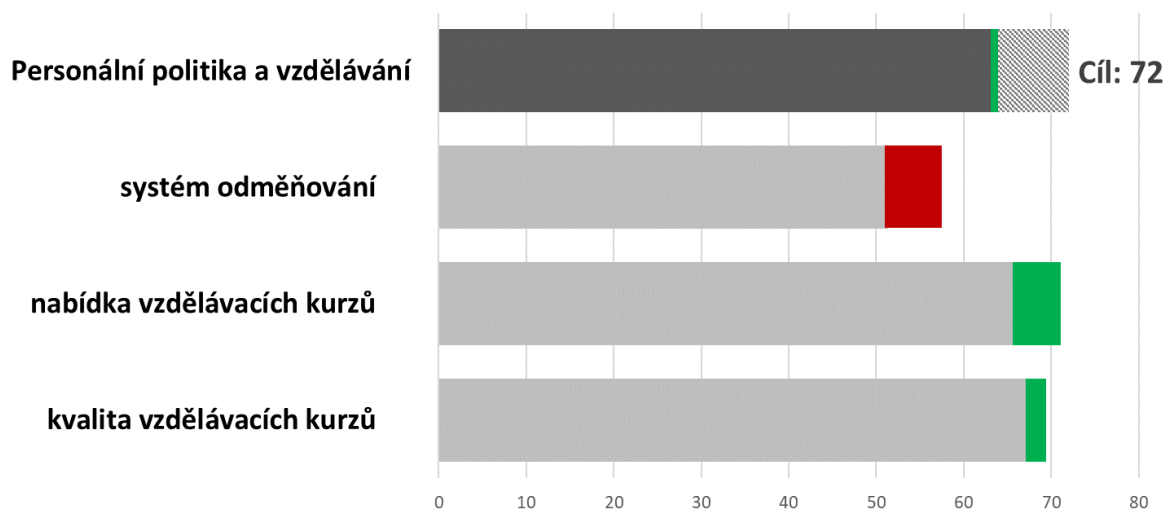
### Komentář

Hodnoty všech parciálních indikátorů oproti ložskému roku vzrostly. U interních uživatelů došlo k většímu meziročnímu nárůstu spokojenosti (51 → 56 %), přesto jsou externí uživatelé spokojenější (63 %) – a to ve všech hodnocených oblastech. Obě skupiny nejlépe hodnotí technickou podporu a data v systému. Hodnota celkového indikátoru vzrostla meziročně o 4,3 procentního bodu (loni vzrostla o 2 p. b.). Pokud se podaří udržet meziroční tempo růstu nad 4 p. b., dojde v roce 2023 k naplnění cílové hodnoty indikátoru. Na základě vývoje hodnot indikátorů v čase lze ale předpokládat, že bez zlepšování MS2014+ se tempo růstu spokojenosti bude spíše zpomalovat, nebo vyroste na podobnou úroveň jako v roce 2014 (64 %) - kdy se hodnotil jiný, tehdy již zavedený monitorovací systém, a poté se hodnoty stabilizují, jak tomu je u zbylých indikátorů spokojenosti.

## Spokojenost s personální politikou a systémem vzdělávání



Graf změn 2017-2018



## Tabulka změn 2017-2018

	2017	2018	2023	rozdíl 2018-2017
<b>SPOKOJENOST S PERSONÁLNÍ POLIKOU A VZDĚLÁVÁNÍM</b>	<b>63</b>	<b>64</b>	<b>72</b>	<b>0,88</b>
system odměňování*	57	51		-5,16
nabídka vzdělávacích kurzů**	66	71		5,45
kvalita vzdělávacích kurzů	67	69		2,36

\* u otázek došlo k drobným změnám ve formulaci.

\*\* u otázek chyběla specifikace, kterou nabídku vzdělávání respondent hodnotí. Otázky byly tedy doplněny o informaci, že respondent má hodnotit kurzy nabízené OAK.

Respondenti jsou (dlouhodobě) spokojenější se vzděláváním (kolem 70 %) než s odměňováním (kolem 50 %). Celková hodnota indikátoru je víceméně stabilní (nárůst menší než 1 p. b.). Pro dosažení cílové hodnoty je potřeba roční růst alespoň 1,5 p. b. Zatímco spokojenost se vzděláváním roste, s odměňováním klesá. Z hodnocení jednotlivých otázek v meziročním srovnání dle organizace (viz tabulka níže) vyplývá, že zhoršení spokojenosti s odměňováním je dílem zaměstnanců Ministerstva financí. U zaměstnanců Ministerstva pro místní rozvoj (placených z OP TP), došlo k signifikantnímu zhoršení pouze u otázky na spravedlnost v přiznávání odměn. Naopak hodnocení adekvátnosti výše platu a množství informací o systému odměňování se signifikantně zlepšilo. Loni byli spokojenější s množstvím informací zaměstnanci MF, letos zaměstnanci MMR. Hodnocení nabídky vzdělávacích kurzů<sup>3</sup> se významně zlepšilo (téměř všechny otázky). Hodnocení kvality vzdělávacích kurzů se oproti loňskému roku zlepšilo především díky zaměstnancům MMR. Zaměstnanci MMR mají také oproti loňsku častěji pocit, že jim kurzy pomáhají k lepšímu pracovnímu výkonu.

## Tabulka meziročních změn dle jednotlivých otázek a organizace (MF / MMR)

Signifikantní rozdíly 2018-2017				
		MF + MMR*	MF*	MMR*
Odměňování	Máte dostatek informací o systému odměňování a přiznávání benefitů zaměstnancům na MMR?	2,56	2,93	2,27
	Můžete svým výkonem ovlivnit výši svého platu?	2,43	2,49	2,39
	Považujete způsob přiznávání odměn vůči Vám za spravedlivý?	2,29	2,41	2,20
	Jak hodnotíte výši Vašeho platu s ohledem na náročnost Vašeho výkonu služby/práce?	2,35	2,41	2,31
	Do jaké míry jste spokojen/a s pravidly přiznávání odměn na MMR?	2,44	2,48	2,41
Nabídka VK	Máte v současnosti dostatek času pro využití nabídky vzdělávání?	2,31	2,24	2,36
	Jak hodnotíte šíři nabídky vzdělávacích kurzů zajišťovaných OAK?	1,92	2,01	1,85
	Jak jsou pro Vás osobně vzdělávací kurzy zajišťované OAK dostupné?	1,74	1,71	1,77
	Máte možnost si samostatně vybrat z nabídky vzdělávacích kurzů zajišťovaných OAK?	1,47	1,38	1,55
Kvalita VK	Odpovídá stávající nabídka vzdělávacích kurzů zajišťovaných OAK potřebám Vaší práce?	1,98	1,95	2,00
	Do jaké míry jste celkově spokojen/a se vzdělávacími kurzy zajišťovanými OAK?	1,86	1,96	1,79
	Jste spokojen/a s kvalitou vzdělávacích kurzů zajišťovaných OAK?	1,81	1,89	1,75
	Jsou poznatky a dovednosti, které jste získal/a na vzdělávacích kurzech zajišťovaných OAK využitelné v praxi?	1,86	1,95	1,79
	Pomohly Vám kurzy zajišťované OAK k lepšímu pracovnímu výkonu?	2,08	2,14	2,03

\* hodnoty představují letošní průměrné hodnocení za danou skupinu respondentů (1 = nejlepší; 4 = nejhorší)

signifikantní zhoršení z roku 2017 na rok 2018

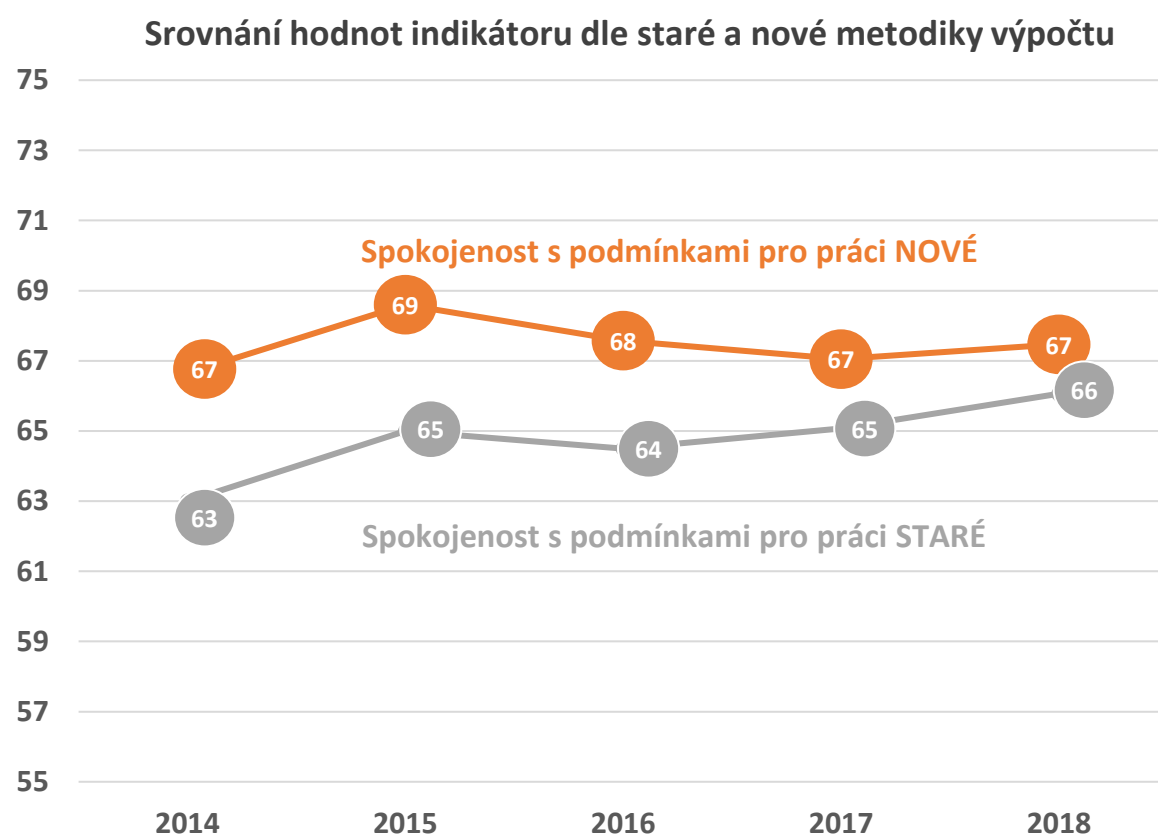
signifikantní zlepšení z roku 2017 na rok 2018

<sup>3</sup> Oproti loňským letům byli letos respondenti explicitně upozorněni, že hodnotí pouze kurzy pořádané OAK.

Komentáře z otevřených otázek k odměňování jsou podobné jako v loňském roce. Zatímco někteří si stěžují na to, že je odměňování "nenárokové", jiní tento způsob chápou a zdá se jim vhodný. Pokud je ale odměňování nenárokové, pak je často problémem to, že nejsou daná transparentní pravidla, kdy odměnu mohou získat. Odměňování je dále hodnoceno jako neflexibilní; nespravedlivé a v důsledku všeho i málo motivační. Jako zdroj informací o odměňování byl často zmiňován seminář realizovaný na podzim 2018.

Co se týká vzdělávání, na základě otevřených otázek by si zaměstnanci přáli, aby kurzy personálního odboru byly i více odborné a nabídka se rozšiřovala. Padl i návrh, že by některé odborné kurzy mohly být realizovány i z interních zdrojů, tzn. že by ostatní mohl proškolit zaměstnanec MMR s danou expertízou. U vzdělávání OAK byl návrh na rozšíření možností jazykového vzdělávání.

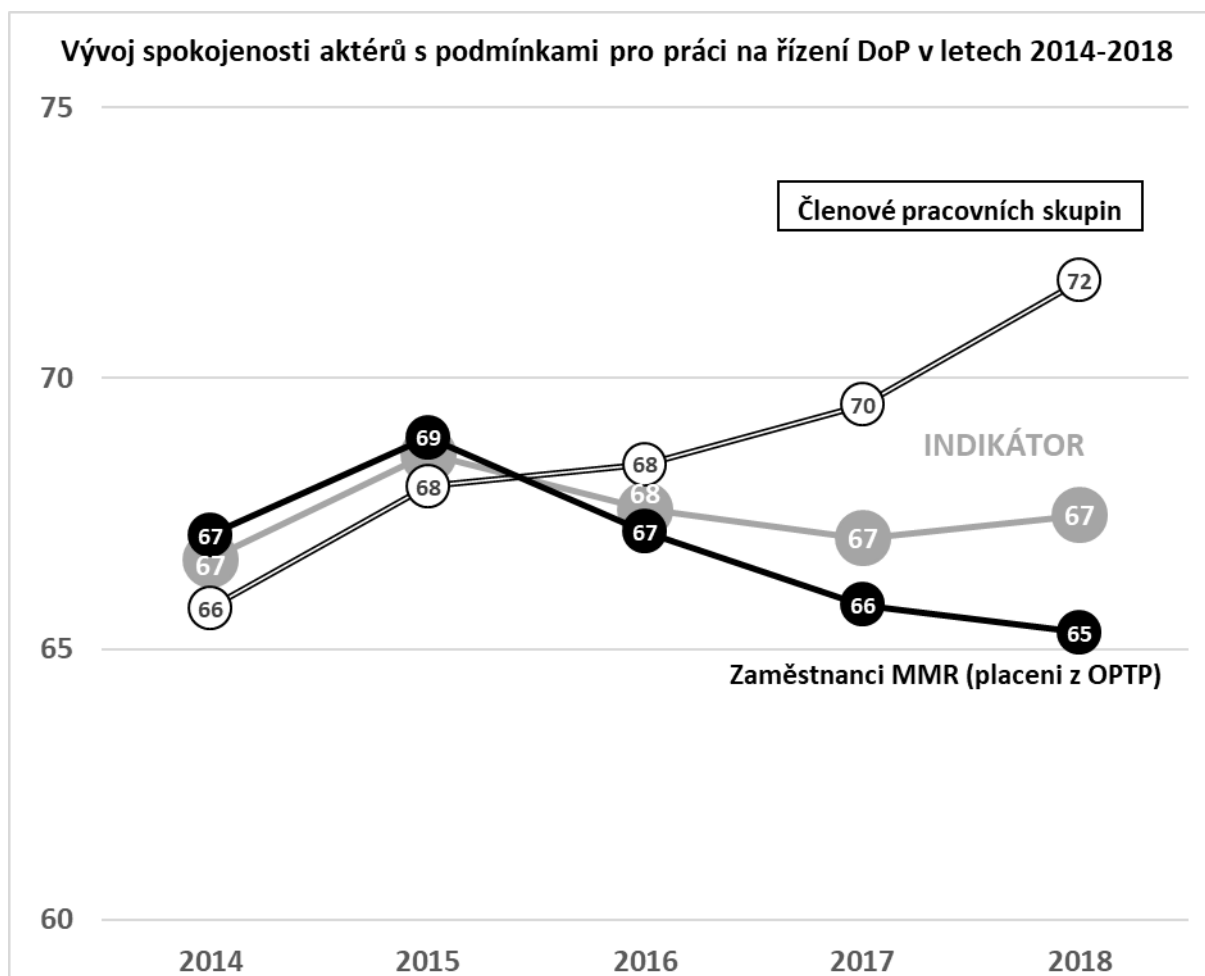
## Spokojenost relevantních aktérů s podmínkami pro práci



Nový výpočet reflektuje počet položek, které vstupují do jednotlivých parciálních indikátorů (tematické oblasti) a počet parciálních indikátorů vstupujících do dílčích indikátorů (spokojenost dílčí skupiny respondentů napříč oblastmi). Zjednodušeně lze říct, že jsme doposud používané aritmetické průměry (STARÉ) nahradily váženými průměry<sup>4</sup> (NOVÉ).

<sup>4</sup> Doposud měly parciální indikátory stejnou váhu, přestože např. parciální indikátor materiální podmínky pro práci se skládá z 12 otázek a informace potřebné k práci se zjišťují pomocí pouze jedné otázky (v předešlých letech pomocí dvou, které ale byly významově stejné, proto byly sloučeny do jedné). Stejně jako celková hodnota indikátoru byla doposud počítána jako prostý aritmetický průměr dílčích indikátorů. Nový výpočet je váženým průměrem, který bere v úvahu počet otázek vstupujících do parciálních indikátorů a počet parciálních indikátorů vstupujících do výpočtu dílčího indikátoru.

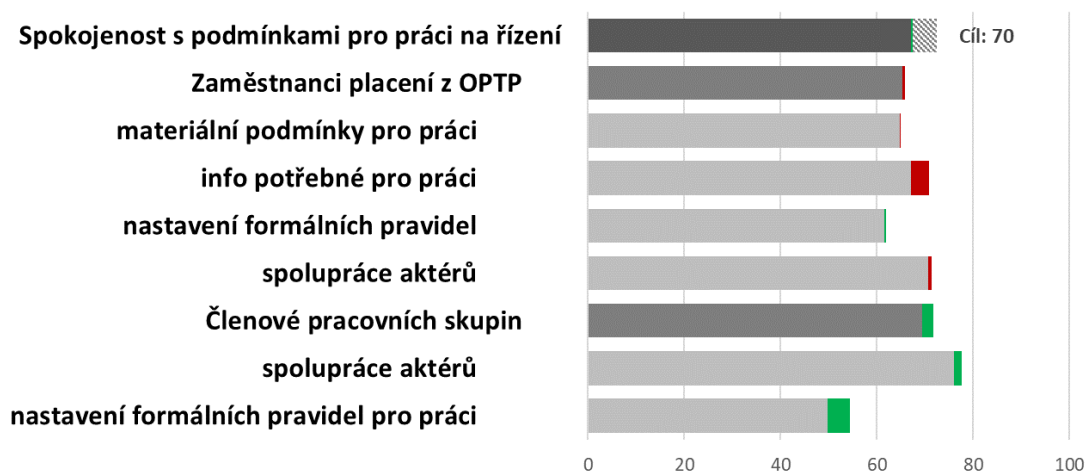
Následující grafy i tabulka změn pracujících s hodnotami za rok 2014 až 2018. Hodnoty za všechny předešlé roky byly přepočítány dle nové metodiky<sup>5</sup>, aby je šlo srovnávat v čase.



<sup>5</sup> Nová metodika výrazně neovlivňuje hodnotu celkového indikátoru, ale dost ovlivňuje hodnotu dílčího indikátoru měřícího spokojenost členů pracovních skupin. Jak si lze všimnout na grafu či v tabulce změn 2017-2018, do dílčího indikátoru za zaměstnance MMR placené z OP TP vstupuje kromě spokojenosti s PS (spolupráce aktérů) a nastavením formálních pravidel pro práci také spokojenost s materiálními podmínkami a informacemi pro práci.



Graf změn 2017-2018



Tabulka změn 2017-2018

		2017	2018	2023	Rozdíl 2018-2017
<b>SPOKOJENOST S PODMÍNKAMI PRO PRÁCI</b>		<b>67</b>	<b>67</b>	<b>70</b>	<b>0,42</b>
<b>osoby podílející se na řízení - placení z OPTP</b>	<b>dílčí indikátor</b>	<b>66</b>	<b>65</b>		<b>-0,52</b>
	materiální podmínky pro práci*	65	65		-0,26
	informace potřebné pro práci**	71	67		-3,60
	nastavení formálních pravidel	62	62		0,35
	spolupráce aktérů***	71	71		-0,80
<b>členové PS - neplaceni z OPTP</b>	<b>dílčí indikátor</b>	<b>70</b>	<b>72</b>		<b>2,30</b>
	spolupráce aktérů	76	78		1,54
	nastavení formálních pravidel	50	54		4,59

\* u několika otázek došlo k drobným změnám ve formulaci, jedna otázka byla přeformulována zcela a jedna otázka byla z dotazníku (a tudíž výpočtu) vyjmuta

\*\* dvě významově stejné otázky sloučeny od letoška do jedné

\*\*\* odpovídali jen respondenti z MMR (ne MF)

## Komentář

Hodnoty indikátoru jsou (dlouhodobě) stabilní.

Obě skupiny jsou nejspokojenější se spoluprací aktérů (fungováním PS) a nejhůře hodnotí nastavení formálních pravidel pro práci.

Zaměstnanci MMR placení z OPTP oproti loňsku hodnotí hůře dostupnost a šíři výběru pracovních pomůcek<sup>6</sup>. Více jak polovina (56%) těchto respondentů uvedla, že si pracovní pomůcky kupují sami. Nedostatek pracovních pomůcek navíc stěžuje zaměstnancům práci (41%), podobně i omezený výběr (38%). Pravděpodobně je ovlivněno i povahou práce jednotlivých zaměstnanců.

<sup>6</sup> Ostatní meziroční signifikantní rozdíly byly prokázány u otázek, kde došlo ke změně ve formulaci. Nelze posoudit, do jaké míry mělo na posun ve spokojenosti vliv pozměnění otázky a do jaké skutečný posun, a proto zde tyto změny neuvádíme. Porovnání rozdílů bude relevantnější až po příštím měření.

V otevřených otázkách si nejčastěji stěžují na velmi dlouhou dobu dodání, neflexibilní systém, omezený výběr, špatná kvalita, složitý proces objednávání – i díky tomu všemu si často kupují zaměstnanci sami na své náklady. Objevil se návrh na zřízení jedné výdejny, kde by bylo možné nafasovat základní pracovní pomůcky flexibilně a častěji než několikrát do roka. Nejproblematičtější jsou nekvalitní sešíváčky, lepidla a propisky a také omezený výběr desek a šanonů pro archivaci. Z kancelářských pomůcek se na MMR stává podpultové zboží.