



**Univerzita
Karlova**

Interní komunikace UK

Manažerské shrnutí dotazníkového šetření na Rektorátu

(Zpracovaly: Petra Štanclová a Kateřina Němcová)

Úvod do dotazníkového šetření

V souladu s akčním plánem HR Excellence in Research (tzv. „HR Award“) pro roky 2021-2023 bylo připraveno dotazníkové šetření současného stavu interní komunikace na pracovištích Rektorátu UK.

Cílem dotazníkové šetření bylo získat vhled do zkušeností s plněním pracovních povinností, definovat silné a slabé stránky současné interní komunikace na Rektorátu UK, a dále získat přehled ohledně funkčnosti pracovních postupů a spolupráce na Rektorátu a napříč UK. Výsledky dotazníkové šetření a analýza se dále propíše do Strategie interní komunikace UK, která si za hlavní cíl klade zvýšení efektivity fungování agend na UK, a to nejen posílením podpory v používání komunikačních kanálů a nástrojů, ale i sdílením dobré praxe a pracovních postupů jednotlivých agend UK napříč univerzitou.

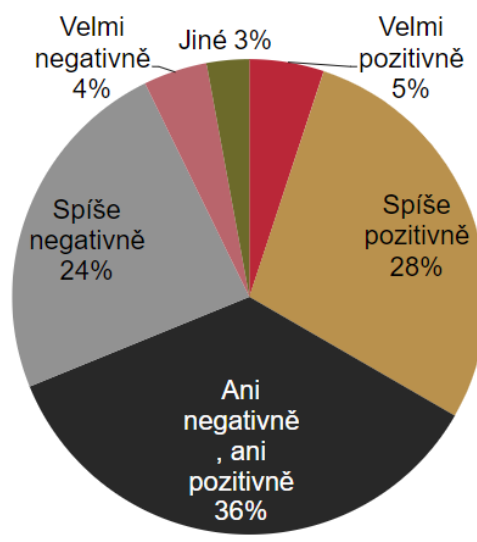
Období dotazníkového šetření trvalo od 5. října do 21. října 2021, a využita byla platforma Microsoft Forms. Respondenty byli všichni zaměstnanci rektorátu - tj. 278 osob. Celkem bylo obdrženo 138 odpovědí, což je 49.6 % návratnost.

Shrnutí výsledků dotazníkového šetření

Výsledky tohoto dotazníkového šetření poskytly cenné informace o fungování zaměstnanců rektorátu a o možnostech pro další období. Zjistilo se, že:

1. Zaměstnanci hodnotí, že koronavirová pandemie ovlivnila je a jejich práci:
 - **neutrálně = 36 %**
 - **pozitivně = 33 %** [spíše pozitivně 28 %, velmi pozitivně 5 %]
 - **negativně = 28 %** [spíše negativně 24 %, velmi negativně 4 %]
 - **jiné = 3 %**

Typ odpovědi: Respondenti mohli vybrat pouze 1 možnost, případně otázku přeskočit. Zároveň mohli připojit slovní komentář.



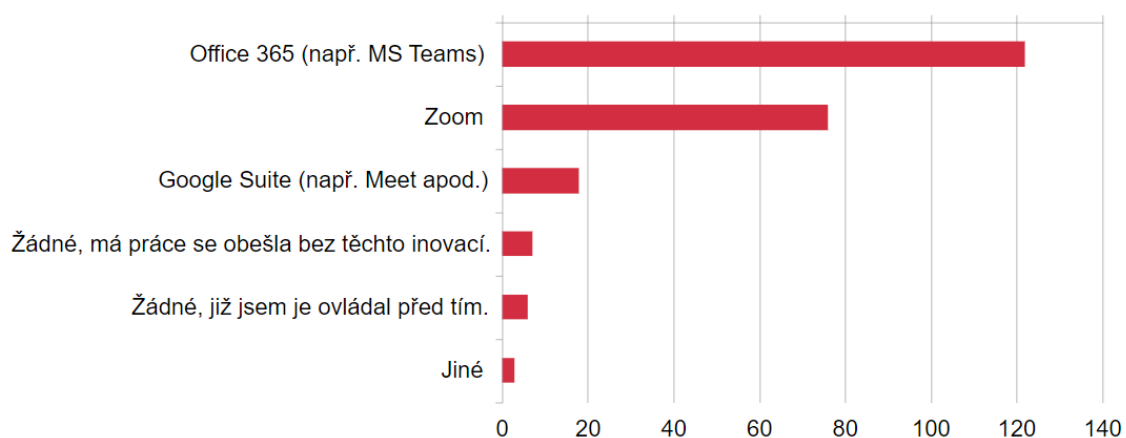
Graf 1: Zaměstnanecké hodnocení dopadu koronavirové pandemie na jejich osobu a práci.

Shrnutí slovních komentářů:

Zvýšil se zájem o efektivnější spolupráci prostřednictvím elektronického zpracování dokumentů. Práce z domova měla svá pozitiva (např. klidného pracovního prostředí) a zároveň i svá negativa (např. zvýšené komunikace přes e-maily a telefonáty). Zaměstnanci vnímali období koronavirové pandemie jako období výzvy, ke které patří obtíže (např. snížený kontakt s kolegy) i nové možnosti (např. využívání online nástrojů jako MS Teams).

2. Zaměstnanci se adaptovali na průběh koronavirové pandemie a naučili se používat nové komunikační nástroje. Nejpopulárnějším nově využívaným nástrojem byl **Microsoft Office 365** (121 respondentů, tj. 44 %), dále **Zoom** (73 respondentů, tj. 26 %), **Google Suite** (18 respondentů, tj. 6 %), a **jiné** (2 respondenti). U některých respondentů se práce obešla bez nutnosti využití nových komunikačních nástrojů (9 respondentů, tj. 3 %) a jiní je již ovládali (8 respondentů, tj. 3 %).

Typ odpovědi: Respondenti mohli vybrat pouze 1 možnost, případně otázku přeskočit.



Graf 2: Přehled nově využívaných komunikačních nástrojů v době koronavirové pandemie.

3. Zaměstnanci identifikovali tři směry problémů ohledně komunikace vedení směrem k zaměstnancům:
 - a. **nesrozumitelnost komunikace směrem k zaměstnancům**
 - b. **nízká kvalita koordinace komunikace ve vedení**
 - c. **pomalá reakce při přípravě distančního a hybridního pracovního zapojení**

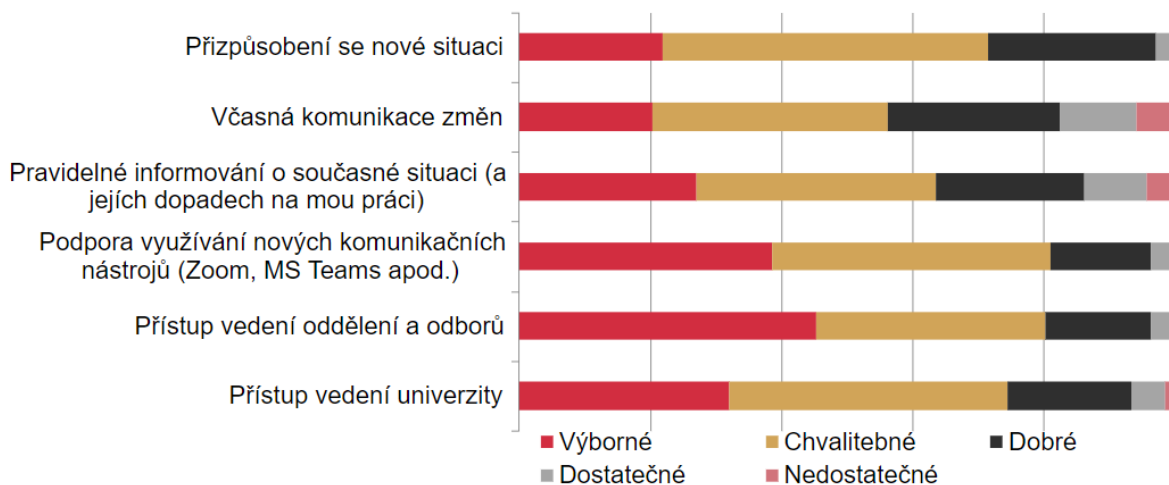
Typ odpovědi: Respondenti měli pouze možnost slovní odpovědi na otázku.

Shrnutí slovních komentářů:

Zaměstnanci slovně okomentovali, že existovaly nejasnosti ohledně toho, kdo vydá opatření směrem k zaměstnancům a zda se čeká na vedení univerzity nebo vedoucí odborů. Další komentáře se soustředily na koronavirová opatření, která dle zaměstnanců byla opožděná a chaotická.

4. Zaměstnanci hodnotili činnosti RUK velice kladně ve většině oblastech jejího fungování v době 2019–2021. Nejlepší hodnocení získalo:
- **podpora využívání nových komunikačních nástrojů** [výborné a chvalitebné 81 %, dobré a dostatečné a nedostatečné 19 %]
 - **přístup vedení oddělení a odborů** [výborné a chvalitebné 71 %, dobré a dostatečné a nedostatečné 29 %]
 - **přístup vedení univerzity** [výborné a chvalitebné 74 %, dobré a dostatečné a nedostatečné 26 %]
 - **přizpůsobení se nové situaci** [výborné a chvalitebné 71 %, dobré a dostatečné a nedostatečné 29 %]
 - **pravidelné informování o současné situaci** [výborné a chvalitebné 63 %, dobré a dostatečné a nedostatečné 37 %]
 - **včasná komunikace změn** [výborné a chvalitebné 56 %, dobré a dostatečné a nedostatečné 44 %]

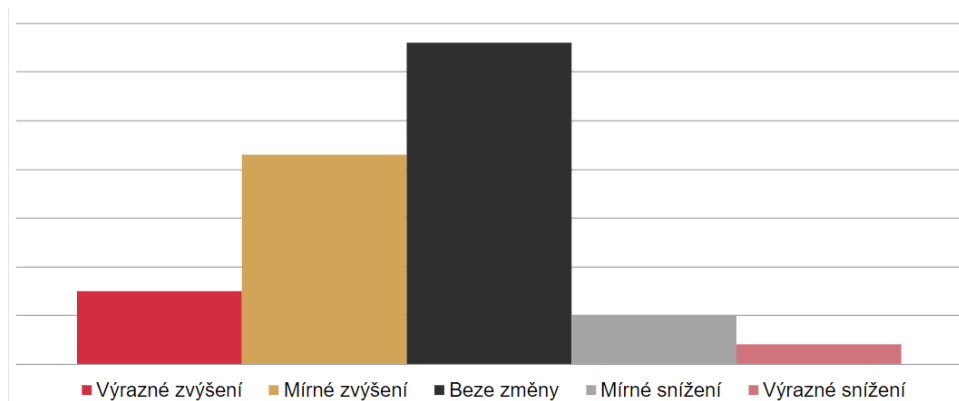
Typ odpovědi: Respondenti hodnotili každou činnost na škále výborné až nedostatečné.



Graf 3: Přehled hodnocení zaměstnanců vybraných činností RUK.

5. Zaměstnanci vnímali efektivitu práce v současné neobvyklé situaci v jejich odboru či nejbližším pracovním uskupení povětšinou **beze změny** (132 respondentů, tj. 47 %), nebo v **mírném zvýšení efektivity** (86, tj. 31 %). Dále jako **výrazné zvýšení efektivity** (32, tj. 12 %), **mírné snížení efektivity** (20, tj. 7 %), a **výrazné snížení efektivity** (8, tj. 3 %).

Typ odpovědi: Respondenti mohli vybrat jednu možnost.



Graf 4: Hodnocení zaměstnanců efektivitu práce v současné neobvyklé situaci.

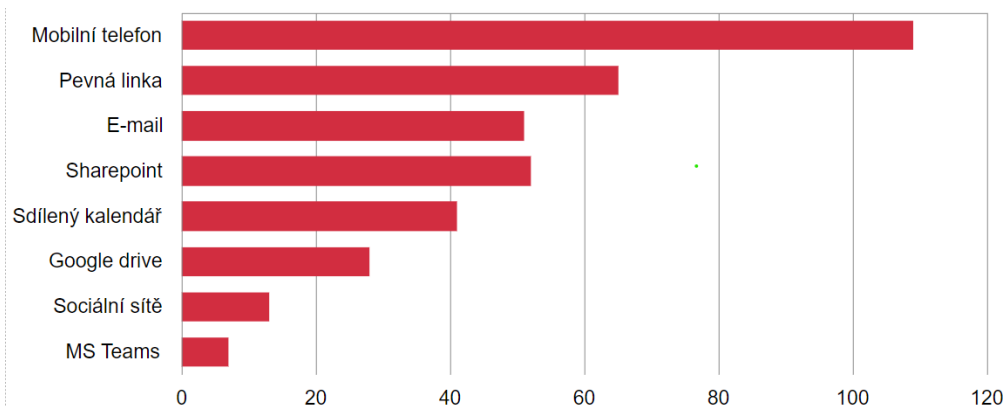
6. Vnímané příležitosti pro práci na RUK v distančním a hybridním formátu:
- příležitosti pro soukromý život** (úspora času při dojíždění do práce, úspora času při cestování mezi budovami UK, lepší sladění pracovního a osobního života)
 - příležitosti v organizaci práce** (modernizace agend, příležitost naučit se pracovat s novými technologiemi, více klidu na práci, spolupráce se stala pružnější)
 - příležitosti pro zlepšení pracovního zázemí** (zefektivnění procesů a odstranění byrokratické zátěže, větší důraz na elektronizaci agend, nahrazení fyzických podpisů elektronickými, příležitosti ke změně a obnově technického vybavení).

Typ odpovědi: Respondenti měli pouze možnost slovní odpovědi.

7. Zaměstnanci identifikovali jako nejdůležitější nástroje pro komunikace na RUK: **mobilní telefon** (109 respondentů, tj. 39 %), **pevná linka** (65, tj. 23 %), **SharePoint** (52, tj. 19 %), **e-mail** (51, tj. 18 %), **sdílený kalendář** (41, tj. 15 %), **Google drive** (28, tj. 10 %), **sociální síť** (13, tj. 5 %), **MS Teams** (8, tj. 3 %).

Typ odpovědi: Respondenti mohli vybrat více možností. (pozn. Procenta položek se nesčítají, ale počítají za každou položku zvlášť.)

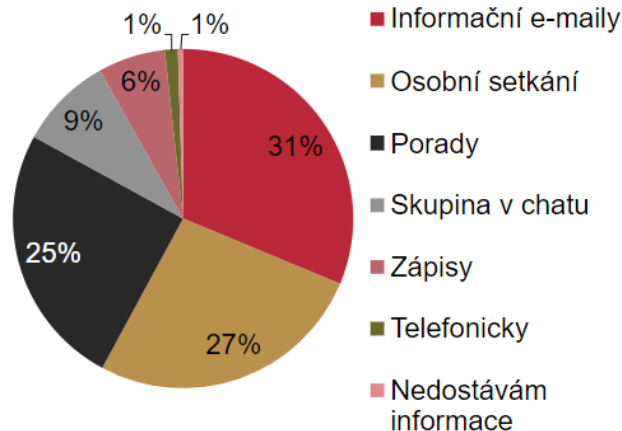
❖ **Cíl interní komunikace: Důraz na podporu užívání intranetu a M365, zejména MS Teams.**



Graf 5: Nejdůležitější nástroje pro komunikace na RUK z pohledu zaměstnanců.

8. K zaměstnancům se nejčastěji dostávají informace od vedení prostřednictvím **informačních emailů (31 %)**, **osobních setkávání (27 %)**, **odborových porad (25 %)**, **skupin v chatu (9 %)**, **zápisů z porad (6 %)**, a **telefonicky (1 %)**. Někteří zaměstnanci nedostávají informace (1 %).

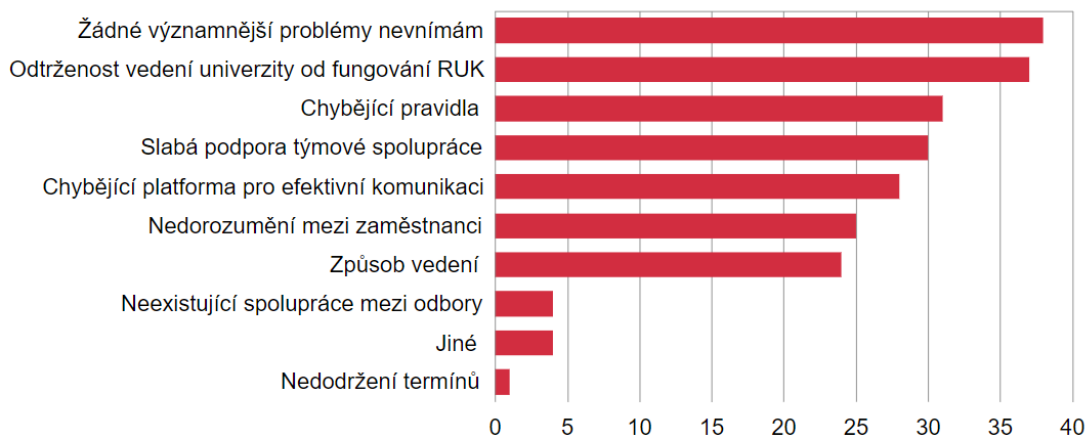
Typ odpovědi: Respondenti mohli vybrat jednu možnost.



Graf 6: Nejčastější komunikační kanály, kterými proudí informace z vedení k zaměstnancům.

9. V otázce ohledně identifikace problémů pro obecnou komunikaci na RUK, 14 % zaměstnanců (tj. 38 respondentů) se vyjádřilo, že žádné významné problémy nevnímají. Nejčastěji zmiňovanými problémy byly: **odtrženost vedení univerzity od fungování RUK (14 %, tj. 37)**, **chybějící pravidla (11 %, tj. 31)**, **slabá podpora týmové spolupráce (11 %, tj. 30)**, **chybějící platforma pro efektivní komunikaci (10 %, tj. 28)**, **nedorozumění mezi zaměstnanci (9 %, tj. 25)**, **způsob vedení RUK (8 %, tj. 24)**, **neexistující spolupráce mezi odbory (1 %, tj. 4)**, **jiné (1 %, tj. 4)**, a **nedodržení termínů (<1 %, tj. 1)**.

Typ odpovědi: Respondenti mohli vybrat více možností. (pozn. Procenta položek se nesčítají, ale počítají za každou položku zvlášť.)

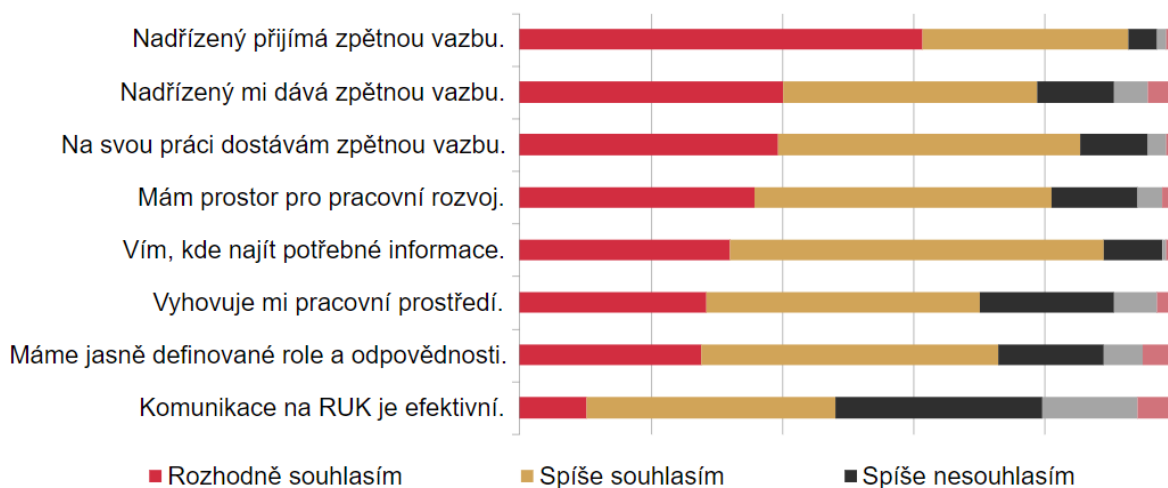


Graf 7: Identifikované problémy ohledně obecné komunikace.

10. Zaměstnanci vyjádřili velice pozitivní hodnocení ohledně pracovního prostředí a získávání zpětné vazby. Nejlepší hodnocení získalo:

- **Nadřízený přijímá zpětnou vazbu** [výborné a chvalitebné 92 %, dobré a dostatečné a nedostatečné 8 %]
- **Vím, kde najít potřebné informace** [výborné a chvalitebné 89 %, dobré a dostatečné a nedostatečné 11 %]
- **Na svou práci dostávám zpětnou vazbu** [výborné a chvalitebné 85 %, dobré a dostatečné a nedostatečné 15 %]
- **Mám prostor pro pracovní rozvoj** [výborné a chvalitebné 81 %, dobré a dostatečné a nedostatečné 19 %]
- **Nadřízený mi dává zpětnou vazbu** [výborné a chvalitebné 79 %, dobré a dostatečné a nedostatečné 21 %]
- **Mám jasně definované role a odpovědnosti** [výborné a chvalitebné 72 %, dobré a dostatečné a nedostatečné 28 %]
- **Vyhovuje mi pracovní prostředí** [výborné a chvalitebné 70 %, dobré a dostatečné a nedostatečné 30 %]
- **Komunikace na RUK je efektivní** [výborné a chvalitebné 48 %, dobré a dostatečné a nedostatečné 52 %]

Typ odpovědi: Respondenti hodnotili každou činnost na škále výborné až nedostatečné.



Graf 8: Hodnocení zaměstnanců jednotlivých výroků ohledně pracovního prostředí a získávání zpětné vazby.

11. Zaměstnanci podali návrhy a připomínky v souvislosti s vnitřní komunikací na RUK, které spadají pod těchto 5 hlavních témat:

- nutnost formovat meziodborové týmy**
- potřeba zavedení veřejné databáze univerzitních šablon** (hlavičkové papíry, prezentace atp.)
- zájem o podporu a školení ve využívání M365** (zejména funkce MS Teams)
- zájem o zadávání náplně práce zaměstnanců do informačního systému**

e. zájem o efektivnější hodnocení zaměstnanců

Typ odpovědi: Respondenti měli pouze možnost slovní odpovědi.

Závěr

Na základě tohoto dotazníkové šetření se navrhly konkrétní kroky k vylepšení interní komunikace v těchto oblastech:

- a) **získávání a předávání informací** mezi všemi úrovněmi RUK (vedení-zaměstnanci, a mezi zaměstnanci rektorátu UK)
- b) **doporučení vhodných nástrojů** pro efektivnější komunikaci mezi všemi úrovněmi RUK (vedení-zaměstnanci, a mezi zaměstnanci rektorátu UK)

Jako hlavní cíle byly vytyčeny:

- 1. Vytvořit plnohodnotné rozhraní a implementovat další dílčí softwarové nástroje pro interní komunikaci k využití napříč celou univerzitou a zajistit příslušná školení pro zaměstnankyně a zaměstnance v prostředí MS 365**
 - a. Intranet, Microsoft Office 365
 - b. Nastavení pravidel pro efektivní komunikaci na pracovišti a zajištění podpory od vedoucích odborů, s ohledem na cílové skupiny
- 2. Soustředit se na digitalizaci procesů, vylepšování intranetu a také podporu na jeho využívání mezi zaměstnanci**
 - a. Podpora převedení pracovních procesů z papírového prostředí do digitálního prostředí, podpora zaměstnanců v adaptaci pro digitální prostředí
 - b. Příprava pracovních procesů pro nejčastěji řešené požadavky
- 3. Vytvoření newsletteru pro zaměstnance RUK**
 - a. pro zvýšení komunikace mezi vedením univerzity směrem k zaměstnancům (publikovat zápisy z porad a další důležité informace)
 - b. pro obecné zvýšení informovanosti o aktuálním dění uvnitř RUK
 - c. pro nabídnutí možností odborové komunikace směrem ke všem zaměstnancům RUK
- 4. Vytvoření pracovní skupiny pro interní komunikaci, která se bude zabývat přípravou intranetu a vhodnou implementací nástrojů M365.**

Tyto čtyři hlavní kroky se propsaly do návrhu strategie interní komunikace, který stanovuje směr pro zlepšování interní komunikace na RUK a napříč UK.