Úvodní informace

Dotazník pracovních podmínek HSE (HSE Management Standards Indicator Tool) je 35položkový dotazník, který se zaměřuje na šest hlavních oblastí pracovního stresu vymezených v rámci přístupu Management Standards, jenž se zabývá prevencí a řešením stresu souvisejícího s prací. Otázky vycházejí z nejlepších dostupných odborných poznatků o souvislostech mezi organizaci práce a jejími dopady na zdraví zaměstnanců. Nástroj byl vytvořen jako podpora postupu popsaného v rámci Management Standards. Organizacím poskytuje celkový přehled o tom, jak zaměstnanci hodnotí úspěšnost organizace při řízení rizik spojených se stresem souvisejícím s prací.

Tato uživatelská příručka poskytuje doporučení, jak využít dotazník pracovních podmínek HSE při dotazníkovém šetření zaměřeném na získání názorů zaměstnanců.

Nástroj lze použít jako samostatný dotazník, případně lze jeho otázky zařadit do jiného souboru otázek, například do již používaného zaměstnaneckého průzkumu. Bez ohledu na to, zda je nástroj použit samostatně, nebo jako součást širšího šetření, doporučuje se k vyhodnocení odpovědí použít analytický nástroj HSE Management Standards Analysis Tool.

Výsledky dotazníku by měly být ověřeny prostřednictvím diskuse se zaměstnanci. Je také vhodné posoudit, zda jsou výsledky v souladu s dalšími údaji, které má organizace k dispozici, například s mírou pracovní neschopnosti nebo fluktuací zaměstnanců.

Uživatelská příručka se věnuje těmto tématům:

- Jak dosáhnout vysoké návratnosti dotazníků
- Jak analyzovat výsledky
- Jak vybrat vzorek respondentů

Přílohy obsahují:

- Vzor průvodního sdělení k zaměstnaneckému dotazníku
- Kontrolní seznam pro použití dotazníku pracovních podmínek HSE

Jak dosáhnout vysoké návratnosti dotazníků

Vysoká návratnost dotazníků je důležitá pro to, aby výsledky co nejpřesněji odrážely situaci ve vaší organizaci. Jako orientační pravidlo lze u podobného šetření považovat návratnost vyšší než 50 % za přijatelnou, vyšší než 60 % za žádoucí, vyšší než 70 % za dobrou a více než 80 % za velmi dobrou. Pokud je návratnost nižší než 50 %, měly by být údaje považovány pouze za orientační a je třeba k nim přistupovat s mimořádnou opatrností.

Pro spolehlivost výsledků je důležité také to, aby byla návratnost vyvážená mezi různými skupinami zaměstnanců a jednotlivými pracovišti. Například u kancelářských pracovníků bývá návratnost obecně výrazně vyšší než u manuálně pracujících. Proto může být nutné věnovat zvláštní úsilí zapojení zaměstnanců, kteří nepracují v kanceláři. Rozdíly mohou souviset také se způsobem distribuce nebo propagace dotazníku, zejména pokud je dotazník dostupný pouze v elektronické podobě. Zaměstnanci, kteří nemají přístup k počítači, by měli dostat tištěnou verzi a měli by být aktivně podporováni v jejím vyplnění a odevzdání.

Pokud vybíráte reprezentativní vzorek zaměstnanců, potřebujete mít aktuální seznam všech zaměstnanců organizace. Může jít například o mzdovou evidenci, personální záznamy, evidenci vstupu na pracoviště nebo jiný obdobný zdroj. Seznam musí být aktuální a přesný, aby všichni vybraní zaměstnanci dotazník obdrželi a aby vzorek skutečně reprezentoval pracovní sílu organizace. (Další informace najdete v části věnované výběru vzorku.)

Ještě před zahájením šetření můžete podniknout několik kroků, které pomohou zvýšit návratnost. Zaměstnanci by především měli vnímat dotazník jako důležitý, měli by mít pocit, že na jejich názorech záleží a že na ně organizace bude reagovat.

Mezi účinné způsoby, jak toho dosáhnout, patří:

- Informujte o šetření celou organizaci. Ještě před distribucí dotazníků zveřejněte podporující vyjádření vedení a zástupců zaměstnanců či odborů, kteří zaměstnance vyzvou k účasti.
- Všem zaměstnancům vysvětlete:
    - účel šetření;
    - proč je důležité se zapojit a co jim účast přinese;
    - jak a kdy dotazník obdrží;
    - kdy a jak se dozvědí výsledky;
    - a jaká opatření budou přijata na základě zjištění.
- Zajistěte anonymitu odpovědí. Ta zaměstnance povzbudí k otevřeným a upřímným odpovědím. Nejvhodnější je uvést formální prohlášení o anonymitě hned na začátku dotazníku. Pokud dotazníky rozesíláte e-mailem, připojte pokyny k jejich vytištění a informaci, kam mají být vyplněné papírové formuláře odevzdány.
- Pokud přidáváte demografické otázky, například na pracoviště, oddělení, pracovní zařazení, věkovou skupinu nebo pohlaví, dbejte na to, aby jejich kombinace neumožnila identifikovat konkrétní osoby.
- K distribuci dotazníků použijte aktuální a přesné seznamy, aby se dotazníky nedostaly na nesprávná místa. Zajistěte, aby k nim měli přístup všichni, kdo je mají vyplnit. Zaměstnancům, kteří běžně nepoužívají počítač, doručte tištěné kopie nebo jim sdělte, kde je mohou získat – například v odpočinkových místnostech. Případně mohou vedoucí pracovníci dotazníky předat zaměstnancům osobně.
- Poskytněte zaměstnancům dostatek času na vyplnění a odevzdání dotazníku. Nestanovujte nereálný termín uzávěrky a zohledněte vhodné načasování – například se vyhněte hlavním obdobím dovolených, kdy může být mnoho zaměstnanců mimo pracoviště.

- Zajistěte, aby vedoucí pracovníci chápali důležitost celého procesu a podporovali své zaměstnance v tom, aby si na vyplnění dotazníku vyhradili čas.
- Umožněte zaměstnancům vyplňovat dotazníky v pracovní době, místo abyste očekávali, že je budou vyplňovat ve svém volném čase. Zkušenosti ukazují, že tento postup vede k výrazně vyšší návratnosti.
- Informujte o šetření průběžně po celou dobu jeho realizace. Před uzávěrkou zašlete jednu nebo dvě připomínky.
- V průvodních materiálech uveďte, kdy a jak budou výsledky sděleny všem zaměstnancům, a tento závazek dodržte.
- Připojte srozumitelné pokyny k vyplnění a uveďte kontaktní osobu, na kterou se mohou zaměstnanci obrátit, pokud budou potřebovat pomoc.
- Zvažte, jaký způsob distribuce a odevzdávání dotazníků bude pro zaměstnance nejvhodnější (například papírová forma nebo zaměstnanecký intranet). Pokud je to možné, nabídněte více formátů, aby si každý mohl vybrat ten nejpohodlnější, a současně zachovejte anonymitu.
- Je-li to možné, nabídněte za vyplnění dotazníku určitý typ motivace. U velkých a různorodých organizací se jako účinná strategie osvědčil například drobný příspěvek na vybranou charitu za každý vyplněný a odevzdaný dotazník.

V příloze A najdete vzor průvodního sdělení, které lze připojit k dotazníku.

Analýza výsledků

HSE vytvořila analytický nástroj HSE Management Standards Analysis Tool, který slouží k interpretaci údajů získaných prostřednictvím dotazníku pracovních podmínek HSE. Skóre vypočítané analytickým nástrojem vychází z odpovědí zaměstnanců na dotazník HSE (Management Standards Indicator Tool). Poskytuje souhrnné informace o tom, jak si organizace vede v jednotlivých oblastech standardů řízení. Skóre se pohybuje od 1 (nevyhovující) do 5 (žádoucí). Výsledky jsou prezentovány ve formě sloupcových grafů, které zobrazují skóre organizace v každé ze šesti oblastí standardů řízení. Nástroj umožňuje zadat údaje až ze tří šetření – aktuálního a dvou předchozích. Organizace tak může sledovat, jak se její výsledky v čase mění, kde došlo ke zlepšení a která opatření přinesla nejlepší výsledky.

Zařazením demografických otázek do šetření můžete získaná data využít podrobněji. Pokud má například organizace dvě pracoviště, můžete porovnat jejich výsledky a identifikovat dobrou praxi, kterou lze převzít i jinde. Pokud několik týmů vykonává odlišné činnosti, můžete zjistit, zda se obtíže soustřeďují pouze do některé oblasti, a lépe tak zacílit navrhovaná řešení.

Na základě získaných informací můžete porovnávat výsledky:

- s výsledky předchozích šetření, která jste realizovali, abyste mohli měřit pokrok;
- mezi různými částmi organizace a identifikovat pracoviště s dobrou praxí, kterou by bylo přínosné převzít i v dalších částech organizace;

- mezi jednotlivými oblastmi či funkcemi, abyste rozpoznali konkrétní místa vyžadující další lokální opatření, identifikovali potřebu školení některých vedoucích pracovníků nebo ověřili, že organizace v dané oblasti problém nemá.

Je důležité si uvědomit, že samotné výsledky dotazníku poskytují pouze orientační obraz o tom, jak organizace zvládá řízení stresu souvisejícího s prací. Výsledky je proto nutné sdílet a prodiskutovat se zaměstnanci a případné problémy dále podrobněji prozkoumat, například prostřednictvím fokusních skupin. Cílem je využít všechna shromážděná data k podpoře systému průběžného zlepšování.

Dalšími důležitými ukazateli výskytu stresu souvisejícího s prací v organizaci jsou údaje o pracovní neschopnosti a fluktuaci zaměstnanců. Můžete také prověřit záznamy o disciplinárních opatřeních nebo pracovních úrazech, protože stres související s prací může zvyšovat agresivitu a snižovat schopnost soustředění.

Zohlednit byste měli také cílové stavy stanovené pro každou ze šesti oblastí standardů řízení. Tyto stavy představují žádoucí cíle, kterých by měla organizace dosahovat, pokud chce účinně řídit stres související s prací.

Výběr vzorku respondentů

V ideálním případě by se do zaměstnaneckého šetření měli zapojit všichni zaměstnanci organizace. Pokud to není možné, lze získat přibližný obraz situace i na základě vzorku, pokud tento vzorek reprezentuje celý soubor zaměstnanců. Při výběru reprezentativního vzorku je třeba zvážit dvě zásadní otázky:

1. Kolik zaměstnanců je třeba do šetření zahrnout?
2. Jakým způsobem bude vzorek zaměstnanců vybrán?

Doporučená minimální velikost vzorku

Šetření zahrnující všechny zaměstnance vždy poskytne přesnější obraz než šetření provedené pouze na vzorku. Větší vzorek umožňuje podrobnější analýzu jednotlivých podskupin (například podle profesního zařazení zjišťovaného prostřednictvím demografických otázek) a zároveň dává více zaměstnancům příležitost vyjádřit svůj názor.

Výhodou šetření s nejmenší doporučenou velikostí vzorku je, že udržuje náklady na minimu a snižuje také časovou zátěž zaměstnanců. Minimální velikosti vzorku byly vypočteny tak, aby výsledky šetření poskytly statisticky reprezentativní obraz názorů všech zaměstnanců organizace.

Doporučené minimální velikosti vzorku jsou uvedeny v následující tabulce:

Celkový počet zaměstnanců	**Doporučená minimální velikost vzorku[1] (pro přesnost údajů alespoň ±5 %[2])**
500 nebo méně	Všichni zaměstnanci
501–1 000	500
1 001–2 000	650
2 001–3 000	700
Více než 3 000	800

[1] Předpokládá se návratnost dotazníků 50 %.

[2] Vztahuje se k odchylce výsledného skóre v procentních bodech (±).

Pokud vybíráte vzorek zaměstnanců, je důležité, aby byli náhodně vybráni ze seznamu všech zaměstnanců. Náhodný výběr představuje statisticky validní způsob získávání údajů. Umožňuje využít výsledky vzorku jako nejlepší dostupný odhad názorů celé pracovní síly.

Příloha A: Vzor průvodního sdělení, které lze zaslat zaměstnancům společně s dotazníkem

[Pokud rozesíláte tištěné dotazníky a je to možné, zašlete každému zaměstnanci také průvodní dopis na firemním hlavičkovém papíře. Ukázalo se, že kvalita a profesionální úroveň průvodního sdělení mohou ovlivnit návratnost dotazníků.]

Vážená kolegyně, vážený kolego,

[Název společnosti] se zavazuje chránit zdraví, bezpečnost a dobré životní podmínky svých zaměstnanců. Ve spolupráci s odbory / vašimi zástupci se snažíme identifikovat oblasti, ve kterých byste mohli být vystaveni rizikům. Uznáváme, že stres související s prací je otázkou bezpečnosti a ochrany zdraví při práci, a uvědomujeme si, jak důležité je řešit příčiny stresu na našem pracovišti.

Přiložený dotazník obsahuje 35 jednoduchých otázek a několik základních položek týkajících se vaší práce. Cílem šetření je zjistit, jak vnímáte různé aspekty pracovních podmínek v naší organizaci. Oslovujeme vás i vaše kolegy, abychom se ujistili, že děláme vše pro to, aby naše organizace byla dobrým místem pro práci. Z položených otázek není možné identifikovat žádného konkrétního jednotlivce.

Pečlivě si prosím přečtěte pokyny a vyplňte dotazník, jakmile to bude možné. Po analýze vrácených dotazníků vám výsledky představíme. V další fázi zorganizujeme diskuse, během nichž ověříme zjištění, určíme hlavní témata a dohodneme se na vhodných opatřeních.

Věnujte prosím vyplnění dotazníku potřebný čas. Výsledky nám ukážou, jak se nám daří, a pomohou určit případné problematické oblasti. Nespoléhejte na to, že problémy pojmenují ostatní – stres je subjektivní a na každého může působit jiným způsobem.

Vaše odpovědi zůstanou anonymní a budou prezentovány pouze souhrnné údaje za skupiny. Výsledky nebudou použity k hodnocení vaší práce ani vašich schopností.

Vyplnění dotazníku trvá přibližně 15 minut. U každé otázky označte políčko, které nejlépe vystihuje vaši současnou pracovní situaci. U každé otázky označte pouze JEDNU možnost.

Po vyplnění odevzdejte dotazník [uveďte jméno osoby nebo oddělení], a to nejpozději do [uveďte datum odevzdání]. Pokud budete mít k vyplnění šetření jakékoli otázky, obraťte se prosím na [uveďte kontaktní osobu / telefonní číslo].

Děkujeme za vaši účast.

S pozdravem,

[Dopis by měla podepsat osoba z vedení a osoba, kterou zaměstnanci znají.]

Příloha B: Kontrolní seznam pro použití nástroje indikátorů standardů řízení HSE

Následující kontrolní seznam uvádí kroky, které je třeba při používání nástroje indikátorů standardů řízení HSE provést, a doporučené pořadí jejich realizace.

☐ Krok 1: Distribuce dotazníku

Rozdejte zaměstnancům dotazník pracovních podmínek HSE a připojte pokyny, kam a do jakého data mají vyplněný dotazník vrátit. V příloze A je uveden vzor průvodního sdělení, který můžete upravit a přiložit k dotazníku.

☐ Krok 2: Shromáždění údajů

Přeneste údaje z vyplněných a vrácených dotazníků do analytického nástroje HSE Management Standards Analysis Tool.

☐ Krok 3: Výstup analytického nástroje

Analytický nástroj HSE Management Standards Analysis Tool zobrazí, jak si vaše organizace vede v jednotlivých zdrojích stresu (například pracovní nároky, míra kontroly, podpora apod.). Pokud jste realizovali předchozí šetření, můžete zadat také jejich údaje, porovnat změny skóre a zjistit, jak se názory zaměstnanců v čase změnily.

☐ Krok 4: Další postup

Informujte zaměstnance, jejich zástupce a další zainteresované strany o výsledcích dotazníku. Zároveň naplánujte, jak budete výsledky se zaměstnanci dále probírat, například prostřednictvím fokusních skupin. Využijte také možnost porovnat výsledky s dalšími dostupnými údaji, například s evidencí pracovní neschopnosti, fluktuací zaměstnanců nebo záznamy o pracovních úrazech.

☐ Krok 5: Konzultace se zaměstnanci

HSE doporučuje uspořádat fokusní skupiny nebo zaměstnanecká setkání, na kterých ověříte výsledky dotazníku a podrobněji prozkoumáte témata, u nichž se ukázala potřeba dalších opatření.

☐ Krok 6: Shrnutí diskusí

Shrňte diskuse z kroku 5. Zdůrazněte témata, která znepokojovala většinu účastníků, a opatření navržená ke zmírnění těchto problémů. Zaznamenejte a samostatně řešte také témata, která se týkají menších skupin nebo jednotlivců (pokyny najdete na webových stránkách HSE věnovaných pracovnímu stresu).

☐ Krok 7: Zpětná vazba

Informujte zaměstnance o hlavních závěrech konzultací a představte akční plány, které jste připravili ke zlepšení řízení pracovního stresu ve vaší organizaci.

☐ Krok 8: Opakované vyhodnocení

Po přiměřené době celý proces zopakujte a posuďte, zda došlo ke změnám nebo zlepšení. Pokud byla opatření přijata v konkrétní části organizace, můžete sledovat údaje o pracovní neschopnosti a další data z dané oblasti a ověřit, zda přijaté kroky fungují.