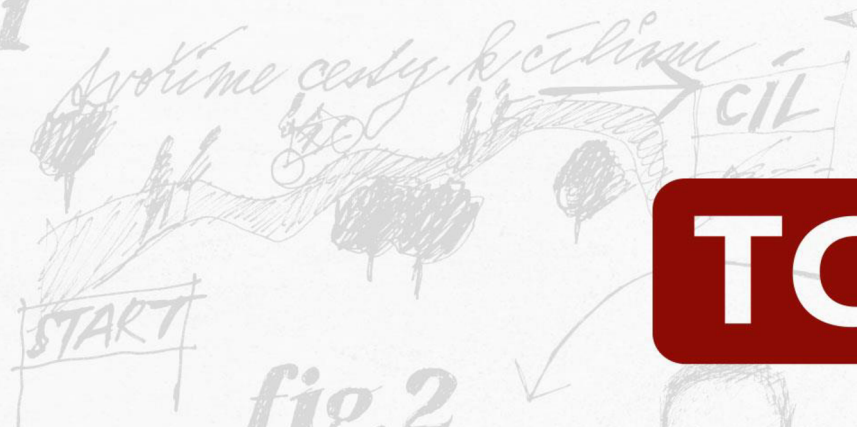
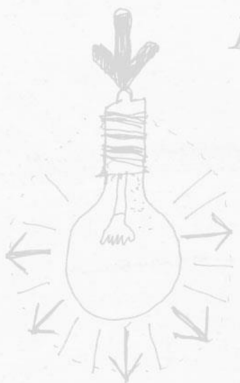


fig.1



online

fig.2

ZAMĚSTNANECKÝ PRŮZKUM

prožit, použít
Metodologie, položky, položková analýza

fig.3

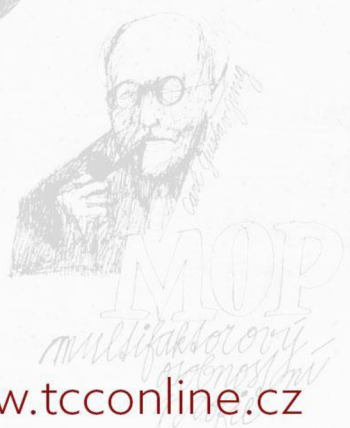


Assessment score
modelové situace
+ on line diagramy
+ výkonová kapacita

AC-OC



ENERGY BALÍČEK
LEK NA STRES
LEK NA STRES
LEK NA STRES
LEK NA STRES



forum • dolar • euro • koruna • dolar • eur

Metodika zpracování zaměstnaneckých průzkumů je naše vlastní unikátní know-how čerpající z celosvětových výzkumů a našich více než dvacetiletých zkušeností s působením na českém trhu, jehož součástí je práce s rozvojem zaměstnanců a managementu, včetně práce s motivací, angažovaností a spokojeností.

Na vývoji metodiky se podílel tým odborníků z řad psychologů, sociologů, andragogů, ekonomů a odborníků na matematickou statistické metody zpracování dat na jedné straně a koučů, specialistů HR a zástupců našich klientů na straně druhé. K dnešnímu dni touto metodikou prošlo přes 80 000 respondentů z více než 60 firem a obsah byl postupně upravován na základě získaných dat i vývoje trhu. V rámci sběru dat vycházíme nejen ze setu ověřených otázek, ale nabízíme i klientské změny reflektující specifika každé společnosti. Při zpracování dat kombinujeme informace získané z dvojího dotazování (na míru souhlasu na Likertově škále a současně i na škále mapující subjektivně vnímanou důležitost jednotlivých parametrů. Objektivní vliv a relevance výsledů je pak měřena na statistických parametrech (odchylka od normálního rozložení a regresní analýza).

Průzkum společnosti TCC online je obvykle zaměřen na 3 hlavní oblasti – spokojenost, angažovanost a identifikaci zaměstnanců se společností (loajalitu). Oblast spokojenosti je pak ve většině případů rozdělena na více podoblastí – spokojenost s přístupem k zaměstnancům, spokojenost s nadřízeným apod. Každou z těchto oblastí sytí několik výroků, na které respondenti reagují na 5-bodové Likertově škále (zcela souhlasím - souhlasím - nevím - nesouhlasím - zcela nesouhlasím). Tj. respondenti se vždy vyjadřují k jednomu tvrzení, u kterého uvádí, nakolik s ním souhlasí. Likertova škála umožňuje zachycení jak obsahu postoje, tak jeho míru.

Vzhledem k povaze dotazníku (jeho anonymitě a neosobní povaze výroků) není očekáván zvýšený výskyt sociální desirability (tzn. potřeby být viděn v lepším světle), jako tomu je v případě osobnostní dotazníků. Tento typ dotazování využil Paul Spector již v roce 1985, kdy svůj průzkum spokojenosti standardizoval na vzorku 3 148 zaměstnanců. Dle jeho poznatků dosahují takto sestavené škály nejen vysoké míry reliability (přesnost měření), ale i validity, mají tedy vysokou výpovědní hodnotu. Spector našel velmi významný vztah mezi záměrem dát výpověď a identifikací s organizací, charakteristikami práce a vnímáním nadřízeného (Spector, 1985).



Mimo deskriptivní údaje o spokojenosti zaměstnanců, je rovněž možné hledat statisticky významné souvislosti mezi spokojeností zaměstnanců v jednotlivých výrocích a jejich angažovaností a identifikací. Často se tak na základě tvrdých dat ukáží na první pohled často neočekávané vztahy nebo naopak absence těchto vztahů. Jako příklad může posloužit typicky jen velmi nízká korelace mezi spokojeností s platovým ohodnocením a angažovaností zaměstnanců, která je ale plně v souladu s mezinárodními studii zabývajícími se touto tematikou (Judge, Piccolo, Podsakoff, Shaw, & Rich, 2010).

Položky dotazníku jsou voleny v souladu s výsledky velkých mezinárodních studií, které se zabývají jak zjišťováním spokojenosti zaměstnanců, jejich angažovanosti a identifikace (loajality), tak vztahem těchto ukazatelů s výsledky společnosti - tj. jejich souvislost s měřitelnými veličinami jako jsou hospodářské výsledky společnosti, obrát, zákaznická loajalita, nízká míra fluktuace apod. Pozitivní korelace těchto veličin s výsledky průzkumů byla ve zmíněných studiích prokázána na základě meta-analýzy z roku 2002 (Harter, Schmidt, & Hayes,).

Položky jsou samozřejmě plně přizpůsobeny specifickému prostředí v ČR na základě našeho dlouholetého know how v oblasti HR služeb (psychodiagnostika, 360° zpětné vazby i zaměstnaneckých průzkumů). Položky je možné pozměnit tak, aby odpovídaly specifickým potřebám zadavatele průzkumu. Všechny změny na míru zadavateli musí být vždy pečlivě prověřeny odborným týmem psychologů a konzultantů, aby úpravou textací nedošlo ke změně významu položky a tím k znehodnocení zkoumané oblasti.



PSYCHOMETRICKÉ CHARAKTERISTIKY PRŮZKUMU SPOKOJENOSTI TCC ONLINE S.R.O.

Psychometrické charakteristiky jsou rozhodující vlastností každého účinného diagnostického nástroje. Kvalita psychometrie určuje kvalitu metody a rozlišuje odborné a fungující nástroje od nefunkčních populárních dotazníků a „testů“ zaštiťujících se neprávem pojmy „psychometrické“ či „psychodiagnostické“.

V průběhu vývoje našeho průzkumu spokojenosti jsme se řídili výsledky psychometrické analýzy. V rámci několika pilotních studií jsme postupně vyřazovali položky, které nesplňovaly stanovená kritéria, a doplňovaly oblasti o položky nové. Vybrané položky splňují požadavky kladené na psychometricky kvalitní metody. Konkrétní výsledky uvádíme níže.

POPIS VZORKU

Psychometrické charakteristiky průzkumu spokojenosti TCC online s.r.o. byly získány na vzorku 1666 pracujících osob. Podrobnější informace o respondentech uvádíme v tabulce níže.

Pohlaví		Pozice	
Muž	64%	White collar	69%
Žena	36%	Blue collar	31%
Věková kategorie		Úroveň řízení	
Do 30 let	18%	Vedu lidi	41%
31-40 let	38%	Nevedu lidi	59%
41-50 let	38%		
nad 50 let	5%		

POLOŽKOVÁ ANALÝZA

Účelem položkové analýzy je ověření, zda položky jsou skutečně relevantní k tomu, co se snažíme zjistit. V tomto případě jsme tedy zjišťovali, zda použité položky odpovídají svou popularitou a korelací s hrubým skórem potřebám průzkumu spokojenosti.

Popularita

Jedná se o zjištění podílu osob, které na danou položku odpověděly kladně. Účelem tohoto indexu je zjistit, zda a nakolik daná položka má rozlišovací schopnost. Pokud by všichni probandi odpovědi na položku kladně nebo naopak záporně, tak je její přítomnost v inventáři zcela zbytečná.

Z inventáře vyřazujeme položky, které mají příliš nízkou či vysokou popularitu, protože na takové položky odpovídá převážná většina lidí stejně a nepřináší tedy v inventáři žádné nové informace. Může nabývat hodnot 0 – 1, dle odborného konsenzu přijatelné hodnoty leží mezi 0,1 – 0,9.

Jak můžeme zjistit z uvedené tabulky, tak všechny položky pravidlo splňují.

Cítím se být součástí firmy.	Hovořili-li o firmě a jejích službách a produktech, vyjadřují se pozitivně a pochvalně.	Jsem hrdý/hrdá na práci, kterou dělám.	V posledním roce jsem byl rozhodnut ve firmě zůstat a neuvažoval/a jsem o odchodu.	Pokud by byla ve firmě volná pozice odpovídající kvalifikaci mého známého, rád/a mu ji doporučím.	Zůstal/a bych ve firmě i kdybych dostal/a srovnatelnou nabídku od jiné společnosti.
0.74	0.76	0.73	0.66	0.70	0.70
Jsem motivován k tomu, abych přicházel s nápady na zlepšení stávajících procesů a postupů.	Má práce mě baví, nabíjí mne energií.	Nenechám se odradit dílčími neúspěchy nebo nezdary.	Podílím se na změnách a inovacích, které firmu posouvají dál.	Svou práci se snažím dělat co nejlépe.	Upozorňuji na možnosti zlepšení a zvýšení produktivity.
0.64	0.68	0.75	0.67	0.88	0.75
V posledním měsíci jsem udělal/a něco navíc a podpořil/a tak úspěšnost firmy.	Top management včas a efektivně informuje o strategii firmy a klíčových informacích.	Členové top managementu jsou pro mne transparentní a důvěryhodní, jednají v souladu s tím, co říkají.	Členy top managementu vnímám jako skutečné leadery s jasnou vizí.	Členové top managementu jednají navzájem v souladu a jejich rozhodnutí jsou konzistentní.	Vím, jaká je náplň mé práce a co se ode mne očekává. Rozumím zadáním mého nadřízeného.
0.70	0.57	0.65	0.66	0.63	0.84
Nadřízený mi dává konkrétní zpětnou vazbu, hodnotí, co se mi povedlo/nepovedlo, a říká co a jak mám zlepšit.	Můj přímý nadřízený se mi věnuje a je mi k dispozici, když to potřebuji.	Můj přímý nadřízený podporuje můj rozvoj. Zapojuje mě do aktivit, díky kterým se učím nové věci.	Mám možnost vyjádřit svůj názor. Vím, že nezapadne.	Firma pečuje o své zaměstnance a dbá na jejich spokojenost.	Firma nabízí benefity a ocenění těm, kteří si to zaslouží.
0.74	0.80	0.74	0.69	0.63	0.63
Ve firmě mají všichni rovné příležitosti, se zaměstnanci je jednáno spravedlivě.	Mám od kolegů a spolupracujících týmů k dispozici všechny informace, které potřebuji.	Podstatné a důležité informace dostávám včas.	Informace, které se ke mně dostávají, jsou jasné a rozumím jim.	Vím kam, na koho se mohu obrátit, když potřebuji konkrétní informace.	Kolem mne panuje otevřená a pozitivní atmosféra.
0.65	0.68	0.64	0.71	0.79	0.69
Kolegové, se kterými pracuji, tvoří efektivní tým, dělají vše pro to, aby odváděli dobrou práci.	Mezi různými útvary a týmy ve firmě funguje dobrá spolupráce a vzájemná podpora.	Mám mezi kolegy přátele.	Mám podmínky pro to dělat, co umím nejlépe, a podávat kvalitní výkon.	Mám ke své práci vhodné vybavení, pomůcky a nástroje.	Pracovní doba a její rozložení mi vyhovuje.
0.75	0.65	0.80	0.71	0.72	0.75
Firma mi umožňuje sladit pracovní a osobní život.	Můj plat odpovídá mé pozici, kvalitě a množství odvedené práce.	Můj plat a struktura odměny mě motivuje pracovat kvalitně a odvádět vysoký výkon.	Můj plat je vzhledem k mé kvalifikaci a oboru srovnatelný na trhu.	Můj plat mi umožňuje přiměřené zajištění a uspokojení mých potřeb.	Nově nastoupeným zaměstnancům je poskytována adekvátní podpora při adaptaci.
0.72	0.53	0.57	0.54	0.56	0.71
Nabídka vzdělávání je přiměřená a pokrývá mé potřeby.	Mám možnost dlouhodobě profesně růst a rozvíjet se.	V rámci firmy mohu plánovat svou kariéru a profesní směřování.			
0.63	0.61	0.57			

Korelace položek s hrubým skóre

Jedná se o vyřazení položek, u kterých nalézáme jen velmi slabý vztah s výsledky ostatních položek měřících stejný atribut.

Může nabývat hodnot 0 – 1, dle odborného konsenzu je přijatelná hodnota od 0,2 výše. Z tabulky uvedené níže je zřejmé, že všechny položky průzkumu spokojenosti splňují tuto charakteristiku.

Cítím se být součástí firmy.	Hovořím-li o firmě a jejích službách a produktech, vyjadřuji se pozitivně a pochvalně.	Jsem hrdý/hrdá na práci, kterou dělám.	V posledním roce jsem byl rozhodnut ve firmě zůstat a neuvažoval/a jsem o odchodu.	Pokud by byla ve firmě volná pozice odpovídající kvalifikaci mého známého, rád/a mu jí doporučím.	Zůstal/a bych ve firmě i kdybych dostal/a srovnatelnou nabídku od jiné společnosti.
0.81	0.76	0.77	0.79	0.77	0.82
Jsem motivován k tomu, abych přicházel s nápady na zlepšení stávajících procesů a postupů.	Má práce mě baví, nabíjí mne energií.	Nenechám se odradit dílčími neúspěchy nebo nezdary.	Podílím se na změnách a inovacích, které firmu posouvají dál.	Svou práci se snažím dělat co nejlépe.	Upozorňuji na možnosti zlepšení a zvýšení produktivity.
0.71	0.76	0.74	0.81	0.70	0.76
V posledním měsíci jsem udělal/a něco navíc a podpořil/a tak úspěšnost firmy.	Top management včas a efektivně informuje o strategii firmy a klíčových informacích.	Členové top managementu jsou pro mne transparentní a důvěryhodní, jednají v souladu s tím, co říkají.	Členy top managementu vnímám jako skutečné leadery s jasnou vizí.	Členové top managementu jednají navzájem v souladu a jejich rozhodnutí jsou konzistentní.	Vím, jaká je náplň mé práce a co se ode mne očekává. Rozumím zadáním mého nadřízeného.
0.74	0.80	0.89	0.89	0.88	0.72
Nadřízený mi dává konkrétní zpětnou vazbu, hodnotí, co se mi povedlo/nepovedlo, a říká co a jak mám zlepšit.	Můj přímý nadřízený se mi věnuje a je mi k dispozici, když to potřebuji.	Můj přímý nadřízený podporuje můj rozvoj. Zapojuje mě do aktivit, díky kterým se učím nové věci.	Mám možnost vyjádřit svůj názor. Vím, že nezapadne.	Firma pečuje o své zaměstnance a dbá na jejich spokojenost.	Firma nabízí benefity a ocenění těm, kteří si to zaslouží.
0.81	0.82	0.84	0.75	0.85	0.82
Ve firmě mají všichni rovné příležitosti, se zaměstnanci je jednáno spravedlivě.	Mám od kolegů a spolupracujících týmů k dispozici všechny informace, které potřebuji.	Podstatné a důležité informace dostávám včas.	Informace, které se ke mně dostávají, jsou jasné a rozumím jim.	Vím kam, na koho se mohu obrátit, když potřebuji konkrétní informace.	Kolem mne panuje otevřená a pozitivní atmosféra.
0.84	0.83	0.86	0.83	0.71	0.83
Kolegové, se kterými pracuji, tvoří efektivní tým, dělají vše pro to, aby odváděli dobrou práci.	Mezi různými útvary a týmy ve firmě funguje dobrá spolupráce a vzájemná podpora.	Mám mezi kolegy přátele.	Mám podmínky pro to dělat, co umím nejlépe, a podávat kvalitní výkon.	Mám ke své práci vhodné vybavení, pomůcky a nástroje.	Pracovní doba a její rozložení mi vyhovuje.
0.80	0.71	0.66	0.77	0.77	0.76
Firma mi umožňuje sladit pracovní a osobní život.	Můj plat odpovídá mé pozici, kvalitě a množství odvedené práce.	Můj plat a struktura odměny mě motivuje pracovat kvalitně a odvádět vysoký výkon.	Můj plat je vzhledem k mé kvalifikaci a oboru srovnatelný na trhu.	Můj plat mi umožňuje přiměřené zajištění a uspokojení mých potřeb.	Nově nastoupeným zaměstnancům je poskytována adekvátní podpora při adaptaci.
0.81	0.90	0.87	0.84	0.86	0.66
Nabídka vzdělávání je přiměřená a pokrývá mé potřeby.	Mám možnost dlouhodobě profesně růst a rozvíjet se.	V rámci firmy mohu plánovat svou kariéru a profesní směřování.			
0.84	0.89	0.86			

RELIABILITA ŠKÁL

Definice reliability říká, že reliabilita je podíl variability pravých skóre k celkové variabilitě (Urbánek, Denglerová, & Širučekk, 2011). Jedná se o odolnost testu vůči náhodným chybám. Reliabilní testy, dotazníky a inventáře dávají v čase konzistentní výsledky, protože jsou zkonstruovány tak, aby při jejich vyplňování vznikalo minimum náhodných chyb.

Rozlišujeme několik typů reliability, zde však uvádíme jen tu, která se týká konkrétního inventáře:

Cronbachovo alfa. Jedná se o statistický koeficient vyjadřující míru vnitřní konzistence testu. Vychází z předpokladu, že položky dotazníku by měly do dostatečně vysoké míry korelovat se svými faktory či s dotazníkem jako celkem. Probandi by měli mít tendenci na tyto položky odpovídat podobně. Velmi zjednodušeně řečeno nám udává, do jaké míry měří položky dotazníku stejný konstrukt. Cronbachovo alfa dosahuje hodnot 0-1.

Reliabilita by u dotazníků měla dosahovat hodnoty vyšší než 0,6. Reliabilita škál průzkumu spokojenosti TCC online s.r.o. se pohybuje v rozmezích hodnot **0,74-0,98**. Celková reliabilita metod dosahuje hodnoty **0,96**, podrobněji viz tabulka níže.

CELEK	IDENTIFIKACE	ANGAŽOVANOST	TOP MANAGEMENT	NADŘÍZENÝ	PŘÍSTUP K ZAMĚSTNANCŮM
0.96	0.87	0.86	0.89	0.81	0.83
	KOMUNIKACE	ATMOSFÉRA	PRACOVNÍ PODMÍNKY	ODMĚNA	OSOBNÍM A PROFESNÍM ROZVOJEM
	0.82	0.74	0.78	0.89	0.98

REFERENCE

Halbesleben, J. R. B., & Wheeler, A. R. (2008). The relative roles of engagement and embeddedness in predicting job performance and intention to leave. *Work & Stress*, 22(3), 242-256.

Harter, J.K., Schmidt, F.L. and Hayes, T.L. (2002) Business-Unit-Level Relationship between Employee Satisfaction, Employee Engagement, and Business Outcomes: A Meta-Analysis. *Journal of Applied Psychology*, 87, 268-279.

Judge, T. A., Piccolo, R. F., Podsakoff, N. P., Shaw, J. C., & Rich, B. L. (2010). The relationship between pay and job satisfaction: A meta-analysis of the literature. *Journal of Vocational Behavior*, 77(2), 157-167.

Spector, P. E. (1985). Measurement of human service staff satisfaction: Development of the Job Satisfaction Survey [Online]. *American Journal Of Community Psychology*, 13(6), 693-713.
<https://doi.org/10.1007/BF00929796>

Urbánek, T., Denglerová, D., & Širůček, J. (2011). *Psychometrika: měření v psychologii*. Praha: Portál.