

MORAVSKÁ VYSOKÁ ŠKOLA OLOMOUC

Ústav společenských a právních věd

Nikol Suchánková

Spokojenost zaměstnanců s fyzickými podmínkami a  
prostorovým řešením jejich pracoviště

Employees Satisfaction with Psychical Conditions and Spatial  
Solution of their workplace

(Bakalářská práce)

Vedoucí práce: Mgr. et Mgr. Martin Zielina

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracovala samostatně a použila uvedené informační zdroje.

Olomouc: 25. 3. 2013

## Poděkování

Ráda bych poděkovala vedoucímu své bakalářské práce Mgr. Martinovi Zielinovi za věnovaný čas a důležité podněty. Dále bych chtěla poděkovat Renému Suchánkovi, za poskytnutí potřebných materiálů a cenných rad, bez kterých by bylo nemožné tuto práci napsat.

## Obsah

|                                                    |    |
|----------------------------------------------------|----|
| ÚVOD.....                                          | 6  |
| 1 CHARAKTERISTIKA PROBLEMATIKY.....                | 7  |
| 1.1 Předmět a cíle práce .....                     | 7  |
| 1.2 Vědecká metoda práce .....                     | 7  |
| 2 TEORETICKÁ ČÁST .....                            | 11 |
| 3 Pracovníci a jejich pracovní prostředí .....     | 11 |
| 3.1.1 Pracovní spokojenost a pracovní výkon .....  | 12 |
| 3.1.2 Pracovní podmínky .....                      | 14 |
| 3.2 Prostorové a funkční řešení pracovišť.....     | 14 |
| 3.2.1 Open space .....                             | 14 |
| 3.2.2 Prostorové požadavky.....                    | 16 |
| 3.2.3 Pracovní poloha .....                        | 18 |
| 3.3 Fyzické podmínky práce .....                   | 19 |
| 3.3.1 Osvětlení pracoviště.....                    | 20 |
| 3.3.2 Barevná úprava pracoviště.....               | 21 |
| 3.3.3 Hluk na pracovišti .....                     | 22 |
| 3.3.4 Mikroklimatické podmínky .....               | 24 |
| 4 EMPIRICKÁ ČÁST .....                             | 26 |
| 4.1 Charakteristika podniku .....                  | 26 |
| 4.1.1 Historie.....                                | 26 |
| 4.1.2 Základní údaje.....                          | 26 |
| 4.1.3 Organizační struktura firmy.....             | 27 |
| 4.2 Oddělení primárního vymáhání.....              | 28 |
| 4.2.1 Úsek call - centra .....                     | 28 |
| 4.2.2 SWOT analýza CALL - CENTRA .....             | 30 |
| 4.3 Zpracování výsledků dotazníkového šetření..... | 31 |
| 4.3.1 Prostorové řešení.....                       | 32 |
| 4.3.2 Fyzické podmínky.....                        | 34 |
| 4.4 Polostrukturovaný rozhovor.....                | 37 |
| 5 SHRUTÍ.....                                      | 38 |
| 5.1 Shrnutí výsledků.....                          | 38 |

|                                 |                                                 |    |
|---------------------------------|-------------------------------------------------|----|
| 5.1.1                           | Prostorové a funkční řešení pracoviště .....    | 38 |
| 5.1.2                           | Fyzické podmínky.....                           | 38 |
| 5.2                             | Ověřování hypotéz .....                         | 39 |
| 5.3                             | Dané podmínky, omezující možnosti řešení. ....  | 40 |
| 5.4                             | Navrhovaná opatření .....                       | 40 |
| 5.4.1                           | Prostorové řešení.....                          | 40 |
| 5.4.2                           | Snížení hladiny zvuku.....                      | 41 |
| 5.4.3                           | Řešení osvětlení .....                          | 41 |
| 5.4.4                           | Barevné řešení a mikroklimatické podmínky ..... | 42 |
| ZÁVĚR .....                     |                                                 | 43 |
| ANOTACE .....                   |                                                 | 44 |
| SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY ..... |                                                 | 45 |
| SEZNAM OBRÁZKŮ .....            |                                                 | 47 |
| SEZNAM GRAFŮ .....              |                                                 | 48 |
| SEZNAM PŘÍLOH.....              |                                                 | 49 |
| PŘÍLOHY .....                   |                                                 | 50 |

## ÚVOD

Podniky v současné době čelí čím dál většimu tlaku ze strany konkurence. Důležitým faktorem ovlivňujícím vývoj firmy jsou její spokojení a výkonní zaměstnanci. Výkonnost pracovníků může být zajištěna při vytvoření vhodných pracovních podmínek. Hlavním cílem práce je zjistit, jaká je míra spokojenosti zaměstnanců se současným stavem fyzických a prostorových podmínek na úseku call - centra Exekutorského úřadu.

V první kapitole bakalářské práce specifikuji hlavní cíl a definuji pracovní hypotézy. V následující kapitole se zaměřuji na dostupnou odbornou literaturu, která se zabývá jednotlivými faktory pracovních podmínek. Podrobněji se však zabývám pouze prostorovým - funkčním řešením interiéru a fyzickými podmínkami, kam patří osvětlení, hluk na pracovišti, barevné řešení interiéru a mikroklimatické podmínky. Ve třetí kapitole teoretické poznatky aplikuji do praxe, napřed je popsán Exekutorský úřad a současný stav úseku call - centrum. V této kapitole se věnuji analýze dat, která jsem získala prostřednictvím dotazníkového šetření a polostrukturovaným rozhovorem. Následná interpretace dat je zaznamenána v grafech. Poslední kapitola poskytuje celkové shrnutí, ověřování hypotéz a možné návrhy řešení zjištěných nedostatků.

# 1 CHARAKTERISTIKA PROBLEMATIKY

## 1.1 Předmět a cíle práce

Předmětem mé bakalářské práce je analýza (ne)spokojenosti zaměstnanců na úseku call centru s fyzickými podmínkami, prostorovým a funkčním řešením jejich pracovního prostředí.

Hlavním cílem je zjistit, jaká je míra spokojenosti zaměstnanců se současným stavem jejich pracovního prostředí. Pokusím se identifikovat faktory, které způsobují jejich spokojenost a faktory, které naopak způsobují jejich nespokojenost. Následně budu navrhnout opatření, která by mohla vést k celkovému zlepšení pocitu spokojenosti zaměstnanců.

## 1.2 Vědecká metoda práce

Urban označil za vědeckou metodu práce sérii na sebe navazujících myšlenkových operací, jejichž smyslem je zajištění maximální objektivity zkoumání. Tato metoda „umožňuje badatelům získat odpovědi na otázky systematickým sběrem informací a jejich logicky nerozporuplnou interpretací.“<sup>1</sup>

### **Základní kroky vědecké metody práce**

Vědecká práce by měla být dle Urbana rozdělena do následujících 8 etap.

- A. Výběr problému zkoumání
- B. Analýza dostupní literatury a informačních podkladů a teoretická příprava
- C. Formulace hypotéz
- D. Výběr výzkumných technik, tvorba výzkumného nástroje
- E. Sběr dat

---

<sup>1</sup> URBAN, Lukáš. *Sociologie trochu jinak*. str. 55.

- F. Analýza dat
- G. Interpretace výsledků, práce s hypotézami
- H. Závěrečná zpráva<sup>2</sup>

#### **A. Výběr problému zkoumání**

Předmětem zkoumání je spokojenost či nespokojenost zaměstnanců s faktory pracovního prostředí – fyzické podmínky a prostorové řešení pracoviště.

#### **B. Analýza dostupné literatury a informačních podkladů a teoretická příprava**

Pro identifikaci faktorů pracovního prostředí, se kterými jsou zaměstnanci (ne)spokojeni, musela jsem si prohloubit své znalosti v této problematice studiem dostupné odborné literatury. Soupis této použité literatury jsem uvedla v závěru své práce.

#### **C. Formulace hypotéz**

Na základě nastudované odborné literatury a individuálního rozhovoru s vedoucím úseku call - centra jsem si stanovila pracovní hypotézy.

- 1. Na spokojenost mužského pohlaví zaměstnanců nemá vliv barevné řešení interiéru.**
- 2. Zvukové podmínky na pracovišti přispívají k nižší výkonnosti pracovníků**
- 3. Open space ovlivňuje negativně schopnost soustředění na pracovní činnost pracovníků**

#### **D. Výběr výzkumných technik, tvorba výzkumného nástroje**

---

<sup>2</sup> URBAN, Lukáš. *Sociologie trochu jinak*. str. 55.



- **Individuální rozhovor s vedoucím úseku call - centra**

Individuální rozhovor byl veden formou nestrukturovaného rozhovoru, který jsem vedla s vedoucím oddělení primárního vymáhání, týkal se útvaru call- centrum. Vedoucí mi popsal pracovní náplň operátorů, ukázal mi jejich pracoviště a zasvětil mě do informačního systému. Svěřil mi, které faktory považuje za kritické, se kterými by jeho podřízení nemuseli být spokojeni a naopak které faktory pracovního prostředí považuje za pozitivní, a proto si myslí, že příznivě ovlivňují spokojenost zaměstnanců a zvyšují jejich pracovní výkonnost.

Otázky, které jsem mu během našeho rozhovoru kladla, byly otevřené, aby jeho odpovědi byly co nejširší a tím mne mohly napadnout otázky nové. Vedoucí mě zasvětil do svých plánů, které má do budoucna s tímto oddělením.

- **SWOT analýza call – centra**

Pro odhalení případných slabých či silných stránek útvaru, jsem po rozhovoru s vedoucím sestavila SWOT analýzu.

- **Dotazníkové šetření**

Jako stěžejní metodu empirického výzkumu jsem zvolila techniku dotazníku. Výhodou této metody je, že výrazně snižuje časovou náročnost, je ekonomický, dovoluje oslovit velký počet respondentů, i když v našem případě se jednalo pouze o deset zaměstnanců. Nevýhodu dotazníku spatřuje Disman v ochotě dotazovaného odpovědět.<sup>3</sup>

- **Polostrukturovaný rozhovor se zaměstnanci call – centra**

Techniku rozhovoru jsem využila jako doplnění dotazníkového šetření. Podle mého názoru je vhodné kombinovat více technik, získáme tak větší objektivitu pro náš výzkum.

---

<sup>3</sup> Srov. DISMAN, Miroslav. *Jak se vyrábí sociologická znalost: Příručka pro uživatele*. str. 141.

## **E. Sběr dat**

*Individuální rozhovor s vedoucím primárního oddělení* proběhl dne v 12. 12. 2012 viz výše.

*Dotazníkové šetření na úseku call – centra* se konalo v pondělí 14. 1. 2013 v 9 hodin. Zúčastnilo se všech 10 zaměstnanců. Pracovníkům bylo vysvětleno, co je cílem šetření, na vyplnění dotazníku měli 30 minut. Při vyplňování jsem byla přítomna pro případ jakýchkoliv dotazů.

*Rozhovor se zaměstnanci* byl uskutečněn dne 28. 1. 2013 od 8:00 – 14:00, na každého respondenta bylo vyčleněno 30 minut. Odpovědi jsem si zaznamenávala na diktafon a do sešitu si dělala písemné poznámky.

## **F. G. H. Analýza dat, interpretace výsledků, práce s hypotézami, závěrečná zpráva**

Odpovědi respondentů z dotazníkového šetření jsem zpracovala do grafů, ty a veškeré ostatní výsledky jsou umístěny v empirické části mé bakalářské práce.

## 2 TEORETICKÁ ČÁST

### 3 Pracovníci a jejich pracovní prostředí

V dnešním globalizovaném světě čelí firmy stále větší konkurenci, je mnohem těžší se na trhu udržet a prosperovat. Jednou z možných konkurenčních výhod jaké mohou firmy mít, je zajištění vysoké pracovní produktivity svých zaměstnanců. Vysokého výkonu mohou firmy dosáhnout tím, že zajistí svým pracovníkům optimální pracovní prostředí, které ovlivní jejich spokojenost.

Definice pracovního prostředí je v odborné literatuře veliké množství například **Hüttlová** považuje za pracovní prostředí „souhrn všech materiálních podmínek pracovní činnosti (stroje a zařízení, manipulační prostředky, osobní ochranné prostředky, ostatní vybavení pracovišť, suroviny a materiál, stavební řešení), které v souvislosti s dalšími podmínkami (technologí, organizací práce, společenskými podmínkami práce) vytváří faktory – fyzikální, chemické, biologické, sociálně psychologické.“<sup>4</sup> Velice podobně definuje pracovní prostředí také **Hanáková** „pracovní prostředí je definováno jako soubor fyzikálních, chemických a biologických faktorů mimo člověka.“<sup>5</sup>

**Dle mého názoru nejlépe a nejobsáhleji definovali pracovní prostředí Tomšík a Bedrnová** „pracovní prostředí je souhrn všech materiálních a společenských podmínek pracovního procesu, daných, stavebním, prostorovým a technickým vybavením pracovišť, výrobními parametry technologického procesu, organizačními faktory pracovního procesu a fyzikálními faktory prostoru, na který je vázáno.“<sup>6</sup>

I když se definice autorů různí, všichni se shodují na tom, že pracovní prostředí je místo, ve kterém zaměstnanec tráví podstatnou část dne. Proto by mělo být hlavním cílem zaměstnavatelů tohle místo přetvářet ke stále větší dokonalosti tak, aby byl zaměstnanec spokojený a mohl vydávat vyšší pracovní výkon.

---

<sup>4</sup> HÜTTLOVÁ, Eva. *Organizace práce a pracovní podmínky*. s. 59.

<sup>5</sup> HANÁKOVÁ, Eva. *Práce a zdraví, rizikové faktory pracovního prostředí*. s. 9.

<sup>6</sup> TOMŠÍK, Miloslav a Eva BEDRNOVÁ. *Sociologie a psychologie práce*, s. 23.

### 3.1.1 Pracovní spokojenost a pracovní výkon

Splněním všech pracovních podmínek by mělo vést k pracovní spokojenosti zaměstnanců a zvýšení jejich pracovního výkonu. Neznamená to ale, že pokud zaměstnanec odvádí perfektní pracovní výkon, že je spokojený. To samé platí i obráceně. Pokud je zaměstnanec spokojený, neznamená to, že bude podávat excelentní pracovní výkony. Pojdme se na jednotlivé pojmy podívat blíže.

#### Pracovní spokojnost

Pracovní spokojenost lze pochopit různě. Každý si pod pojmem pracovní spokojenost může představit něco jiného. Výzkum pracovní spokojenosti je psychology zkoumán již od 30. let minulého století.<sup>7</sup> I když uběhla již pěkná řada let od prvního výzkumu, stále nejsou zodpovězeny všechny otázky, např. zda pracovní spokojenost je výsledkem nebo příčinou pracovního výkonu. Vymezení pojmu pracovní spokojenost je velmi problematické. Např. Bedrnová a Nový<sup>8</sup> vysvětlují pracovní spokojenost třídimenzionálně jako:

- obecný popis stavu,
- kritérium pro hodnocení personální politiky,
- hnací sílu jedince.

**Kollárik**<sup>9</sup> rozlišuje pracovní spokojenost jako **spokojenost v práci a spokojenost s prací**. Přičemž první výraz je širším pojetím, kam zahrnuje i osobnost pracovníka. Výraz druhý je užším pojetím, které se vztahuje ke konkrétní pracovní činnosti a její náročnosti.

Mně osobně nejvíce zaujala definice Pauknerové:

„Pracovní spokojenost je spokojenost zaměstnanců s pracovní náplní, pracovním kolektivem a pracovními podmínkami,<sup>10</sup> jakožto jediná zahrnuje do své definice pracovní kolektiv a pracovní podmínky.

<sup>7</sup> Srov. ŠTIKAŘ, J., RYMEŠ, M., RIEGEL, K., HOSKOVEC, J. *Psychologie ve světě práce*. s. 111.

<sup>8</sup> Srov. BEDRNOVÁ, E., Nový I., a kol. *Psychologie a sociologie řízení*. s.260.

<sup>9</sup> In ŠTIKAŘ, J., RYMEŠ, M., RIEGEL, K., HOSKOVEC, J. *Psychologie ve světě práce*. s. 111.

<sup>10</sup> PAUKNEROVÁ, Daniela. *Psychologie pro ekonomy a manažery*. s.178.

## Pracovní výkon

Pracovní výkon je množství práce, připadající na časové období tj. pracovní směnu, týden, měsíc, nebo rok.<sup>11</sup> Pracovní výkon závisí na různých faktorech, jejichž pojmenování se v odborné literatuře mění. Pauknerová uvádí, že výkonnost je ovlivněna řadou činitelů:

- Technickými, ekonomickými a organizačními podmínkami (vybavení pracoviště, fyzické podmínky práce, způsob odměňování pracovníků...)
- Společenskými podmínkami (postavení ve firmě, komunikace, vedení lidí atd.)
- Osobními determinantami pracovníka (tělesné a duševní předpoklady, morální bezúhonnost...)
- Situačními podmínkami (firemní změny, restrukturalizace...)<sup>12</sup>

Mikulaščík oproti Pauknerové rozděluje jednotlivé okolnosti ovlivňující pracovní výkon do dvou skupin:

- **„Okolnosti působící z vnějšího prostředí:**
  - systém organizace a řízení,
  - vybavení pracoviště a pracovní prostředí,
  - technologie pracovních postupů a zpracovaný materiál,
  - motivační podněty,
  - mezilidské vztahy a sociální prostředí.
- **Osobní předpoklady pracovníka:**
  - zdravotní stav,
  - odborná připravenost, tělesné a duševní schopnosti,
  - morální a charakterové vlastnosti,
  - motivace a zaměřenost.“<sup>13</sup>

Každý pracovník je jiný, působí na něj různé okolnosti, má jinou úroveň jednotlivých předpokladů, dochází k odlišné kvalitě i množství odvedené práce. Velký vliv na pracovní výkonnost má délka zaměstnání. Např. pokud je zaměstnanec nový a

---

<sup>11</sup> Srov. HÜTTLOVÁ, Eva. Organizace práce a pracovní podmínky, s. 27.

<sup>12</sup> Srov. PAUKNEROVÁ, Daniela. *Psychologie pro ekonomy a manažery*, s. 164-165.

<sup>13</sup> MIKULÁŠTÍK, Milan. *Manažerské psychologii*, s. 270 – 271.

teprve se zaučuje, jeho výkon nebude tak vysoký jako u zaměstnance, který tutéž práci vykonává již rok.

### 3.1.2 Pracovní podmínky

Pracovní podmínky patří mezi stále aktuálně řešené otázky v rámci psychologie a organizace práce, protože do velké míry ovlivňují spokojenost, spolehlivost a výkonnost zaměstnanců.

Pracovní podmínky působí na psychickou podstatu jedince v pracovním procesu a ovlivňuje i jeho zdravotní stav. Podle Pauknerové a kol. zahrnují několik oblastí:

- Hygienické podmínky
- Prostorové a funkční řešení pracovišť
- Organizační podmínky práce
- Fyzické podmínky práce
- Sociálně – psychologické faktory ovlivňující pracovní prostředí
- Bezpečnost práce.<sup>14</sup>

Praktická část mé bakalářské práce je zaměřena pouze na prostorové - funkční řešení pracoviště a fyzické podmínky práce. Proto se budu v dalších kapitolách soustředit jen na tyto faktory.

## 3.2 Prostorové a funkční řešení pracovišť

### 3.2.1 Open space

V naší zemi byla nejpoužívanějším typem kanceláře místnost, kde se počet pracovníků pohyboval v rozmezí od 1-3 osoby či tzv. kanceláře buňkové. Následně došlo ve 20. stol. s rozvojem firem k významné změně řešení pracovního prostoru. V USA v té době vznikají z důvodu vidiny nižších nákladů a dosažení vyšší efektivity

---

<sup>14</sup> Srov. PAUKNEROVÁ, Daniela. *Psychologie pro ekonomy a manažery*, s. 114.

pracovního výkonu rozlehlé kanceláře, jinak zvané open space s větším počtem pracovníků.

Open space kanceláře se následně vylepšují oživením pracovního prostředí a vymezením pracovního prostoru. Pracovní místa mohou být různě postavena, buď v řadách za sebou či v tzv. „cubicles“ (vzájemném seskupení – viz praktická část práce) systému.<sup>15</sup>

Michalík a kol. považují za **výhody tohoto typu pracoviště**

- Nižší pořizovací a provozní náklady (týkají se jak samotné výstavby a vybavení, tak i údržby).
- Větší variabilita a přizpůsobení se požadavkům firmy ( změna rozčlenění pracovních míst dle aktuální potřeby firmy).
- Snadnější a efektivnější komunikace mezi zaměstnanci navzájem a vedením.
- Větší přehled a možnost kontroly ze strany nadřízeného.

**Za nevýhody pak považují**

- Ztrátu soukromí.
- Vyšší hlučnost na pracovišti .
- Horší mikroklimatické podmínky (vzhledem k relativně vysokému počtu pracovníků, nelze vytvořit optimální klimatické podmínky).
- Horší světelné podmínky.<sup>16</sup>

V rámci výzkumného záměru byly na pracovišti typu open space prováděna šetření zaměřená na spokojenost pracovníku na pracovišti. Rozsáhlé šetření uskutečnili J.Nemecek a E. Grandjean. Týkalo se 15 pracovišť a vzorek tvořilo 519 zaměstnanců.<sup>17</sup>

Z výsledků vyplynulo:

- 35 % dotazovaných uvedlo, že jsou rušeni hlukem na pracovišti,
- 69 % dotazovaných považuje hluk za příčinu snížení své pracovní koncentrace,
- 37 % by vyhovovala změna typu kanceláře.

---

<sup>15</sup> Srov. MICHALÍK, David a Petr SKŘEHOT. *Kancelářská pracoviště s důrazem na typ open space*, s. 24

<sup>16</sup> Srov. MICHALÍK, David a Petr SKŘEHOT. *Kancelářská pracoviště s důrazem na typ open space*, s. 27-29

<sup>17</sup> In MICHALÍK, David a Petr SKŘEHOT. *Kancelářská pracoviště s důrazem na typ open space*, s. 30

S obdobným výsledkem prokazujícím snížení pracovního výkonu v důsledku hluku a ztráty individuálního soukromí na pracovišti přichází i další výzkum prováděn B. Haywardem v roce 2005.<sup>18</sup>

Obecně lze říci, že tento typ kanceláře není vhodný pro činnosti, při kterých je vyžadováno přílišné soustředění a individuální přístup. Vhodný je především pro práci v týmu a pro pracovníky pracující převážně v terénu.

I přestože výsledky výzkumu jsou spíše negativní (ztráta soukromí, zvýšení hluku, špatná koncentrace) věřím, že správné prostorové řešení kanceláře dokáže tyto nedostatky částečně minimalizovat.

### 3.2.2 Prostorové požadavky

Prostorové požadavky na pracoviště jsou definovány nařízením vlády č. 361/2007 Sb., kterým se stanoví podmínky ochrany zdraví při práci. V tomto nařízení najdeme údaje, jež se vztahují ke kancelářským pracovištím, kde platí, že na každého pracovníka musí připadat nejméně 2 m<sup>2</sup> nezastavěné plochy mimo stabilní provozní zařízení a spojovací cesty. Prostor nezastavěné plochy (uličky- mezi stoly a nábytkem) nesmí být menší než 1m. Minimální vzdušný prostor každého sedícího pracovníka musí být o velikosti 12 m<sup>3</sup>.

Dle Pauknerové „Pracovní prostory musí odpovídat antropometrickým charakteristikám pracovníků. Pracovní místo musí být uspořádáno tak, aby pracovníkům zajišťovalo možnost účelně vykonávat pracovní pohyby.“<sup>19</sup>

Pro správnou konstrukci pracovního místa je třeba brát v potaz antropometrické údaje toho zaměstnance, kterému je kancelář – pracovní místo určeno.

#### Antropometrické údaje:

- tělesná výška vsedě i vestoje,
- výška lokte vestoje
- výška kolena vsedě,
- délka stehna vsedě,

<sup>18</sup> In MICHALÍK, David a Petr SKŘEHOT. *Kancelářská pracoviště s důrazem na typ open space*, s. 32.

<sup>19</sup> PAUKNEROVÁ, Daniela. *Psychologie pro ekonomy a manažery*, s.115.



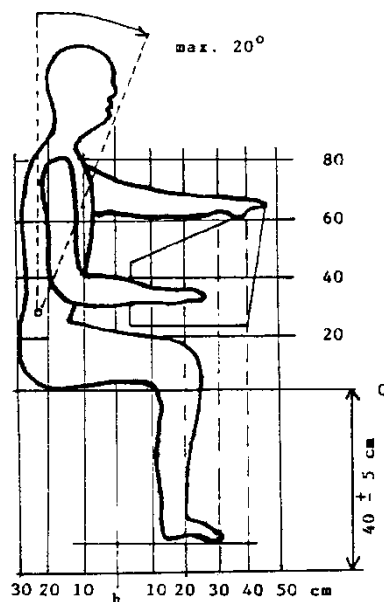
- dosah třetího prstu ve vzpažení a předpažení.

Pokud jsou nám známy tyto údaje, můžeme efektivně uspořádat pracovní místo v rámci pracovního prostředí tak, že řádně umístíme technické zařízení, zvolíme správnou velikost nábytku v případě, že nezvolíme nastavitelný a optimálně rozmístím pracovní materiál na stole.

Prostor pro práci rukou se označuje jako manipulační prostor. Jeho časté dělení je na:

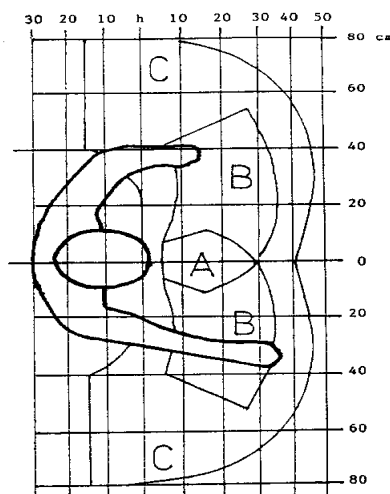
- optimální prostor – oblast A
- funkční prostor – oblast B
- prostor maximální. – oblast C

Rozsah horních končetin rukou a rozložení pomůcek na pracovním zobrazují následující obrázky.



Obr. 1 – Dosahy horních končetin ve svislé rovině při práci vsedě<sup>20</sup>

<sup>20</sup> TLAKinfo: oborový portál pro vyhrazená tlakova zařízení- kotle, tlakové nádoby, potrubí. [online]. [cit. 2013-02-07]. Dostupné z: <http://www.tlakinfor.cz/t.py?t=15&i=318>.



Obr. 2- Dosahy horních končetin ve svislé rovině při práci vsedě<sup>21</sup>

- v oblasti A se vyskytují nejčastější pohyby, pracovníci v této oblasti uchopují věci do obou dlaní. V tomto prostoru by měly být umístěny nejčastěji používané prvky vybavení pracoviště.
- v oblasti B probíhají pohyby obou předloktí. Oblast je vymezena dosahem natažené paže. Při manipulaci s předměty nedochází ke změně základní pracovní polohy.
- v oblasti C jedná se o oblast maximálního dosahu, dochází zde ke změně pracovní polohy, je nutné otočit trup, proto by do této oblasti měly umístit méně frekventované prvky.

### 3.2.3 Pracovní poloha

Při řešení pracovní polohy, zda bude pracovník stát, či sedět nebo střídat sezení se stáním, což je pro něj z hlediska zátěže nejvýhodnější, se řídíme druhem práce. Pracovní poloha vsedě je pro pracovníka méně náročná, usnadňuje mu lepší koordinaci těla. V dnešní době dochází hlavně u administrativní činnosti k prosazování

<sup>21</sup> TLAKinfo: oborový portál pro vyhrazená tlaková zařízení- kotle, tlakové nádoby, potrubí. [online]. [cit. 2013-02-07]. Dostupné z: <http://www.tlakinfor.cz/t.py?t=15&i=318>.

biodynamického sezení, což v praxi znamená mít polohovací židli, která umožňuje uživatelům časté střídání polohy.

### **Pracovní židle**

Pro optimální výkon v kancelářské činnosti lze doporučit kvalitní kancelářské židle, které by měly umožňovat volný pohyb v prostoru.

Dle Hüttlové výška pracovní židle má zhruba odpovídat antropometrickému rozměru chodidlo- koleno.<sup>22</sup> Sedadlo by mělo být nastaveno tak, aby vertikální vzdálenost sedadla od spodní části kolena byla 5-8 cm a opěradlo posunuto tak, aby uživatel měl 2/3 stehen na sedáku židle.

### **Pracovní stůl**

Gilebertová uvádí, že při výběru vhodného pracovního stolu pro zaměstnance je nutné se zabývat druhem vykonávané práce. Plocha stolu pro by měla být přiměřeně velká – doporučená délka je 120 cm a šířka 75 cm.<sup>23</sup> Výška pracovní plochy se musí přizpůsobit výšce pracovní židle. Pracovní stůl by tedy měl být nastavitelný, ve spoustě firem to tak ovšem není, dá se zakoupit standardní výška stolu, která činí zhruba 70 cm. V tomto případě je vhodná nastavitelná židle, u které si pracovníci menší postavy mohou pořídit pod nohy podložku, bohužel však pracovníci vyšších postav si ergonomicky optimální pracovní polohu zajistit nemohou.<sup>24</sup>

## **3.3 Fyzické podmínky práce**

Mezi další faktory, které ovlivňují pracovní výkon a spokojenost zaměstnanců patří „fyzické podmínky práce tj. – osvětlení pracoviště, barevné řešení pracoviště, zvukové podmínky pracoviště, mikroklimatické podmínky pracoviště“.<sup>25</sup>

---

<sup>22</sup>Srov. HÜTTLOVÁ, Eva. *Organizace práce a pracovní podmínky*, s. 60.

<sup>23</sup> Srov. GILBERTOVÁ, Sylva. *Ergonomie: Optimalizace lidské činnosti*, s. 159.

<sup>24</sup> Srov. HÜTTLOVÁ, Eva. *Organizace práce a pracovní podmínky*, s. 60.

<sup>25</sup> PAUKNEROVÁ, Daniela. *Psychologie pro ekonomy a manažery*, s. 113.

### 3.3.1 Osvětlení pracoviště

Osvětlení bývá považováno za nejdůležitější faktor, ovlivňující produktivitu práce, která je náročná hlavně na zrak.

Hüttlová uvádí, že pro pracovní výkon je nevhodnější denní světlo, kterému je lidské oko přizpůsobeno nejvíce.<sup>26</sup> Bohužel ne vždy a všude můžeme využít denního světla, proto využíváme osvětlení umělé.

Pokud chceme hodnotit kvalitu osvětlení, zkoumáme především:

- osvětlenost,
- rovnoměrnost,
- možnost ovlivnění osvětlení
- směr osvětlení
- barvu světla.

**Osvětlenost** je množství světla dopadající na pracovní plochu. Optimální intenzita osvětlení pro administrativní práce by měla být minimálně 200 luxů, pro představu se jedná o světlo ze 100 W žárovky umístěné ve vzdálenosti jednoho metru.

Důležité je, aby celý pracovní prostor byl osvětlen **rovnoměrně**, aby osvětlení nevrhalo rušivé stíny, nesmí ale také vytvářet prostředí bez stínů. Nerovnoměrné osvětlení způsobuje špatnou orientaci v prostoru.

**Nejlepší je osvětlení pracovního prostoru denním světlem.** Pokud je denní světlo nedostatečné, je nutno vypomoci umělým světlem nebo jejich kombinací. Ze zdravotního hlediska je nejpříznivější světlo denní. I zde je však důležitá jeho kvalita, která je ovlivněna hned několika činiteli např. četností, velikostí, tvarem a čistotou oken dále umístěním kanceláře na určitou světovou stranu. Další nevýhodou denního světla je intenzita, která se v průběhu dne a roku mění. Proto využíváme denní světlo v kombinaci s umělým osvětlením.<sup>27</sup>

Správný **směr osvětlení** pracovního stolu je z levé strany dopředu. S optimálním osvětlením pracoviště úzce souvisí barevná úprava interiéru pracoviště.

---

<sup>26</sup> Srov. HÜTTLOVÁ, Eva. *Organizace práce a pracovní podmínky*, s. 62.

<sup>27</sup> Tamtéž.

### 3.3.2 Barevná úprava pracoviště

Vhodně zvolená barevná úprava pracoviště příznivě ovlivňuje nejen pohodu pracovníků, ale zlepšuje i orientaci v prostoru. Spolu s vhodnou intenzitou osvětlení dochází ke zvýšení bezpečnosti práce.

Podle Mikuláštika se při řešení barevné úpravy pracoviště musí přihlížet k několika faktorům:

- „druh, způsob a trvání převládající pracovní činnosti,
- tvar, velikost a poloha pracovního prostoru,
- barva, zpracovaného materiálu, ale i pracovního prostředku,
- barva a intenzita osvětlení,
- tepelné poměry na pracovišti,
- věk a pohlaví pracovníků.“<sup>28</sup>

Podle psychologického účinku dělíme barvy na barvy teplé – zvyšují činnost vegetativního systému, zvyšují krevní tlak, frekvenci tepu (červená, žlutá, oranžová, hnědá), barvy studené - snižují aktivitu vegetativního systému (zelená, modrá, modrozelená) a barvy neutrální (bílá a černá).

Dle charakteristiky pracovní činnosti se doporučují pro administrativní práci spíše studené barevné tóny. V pracovních místnostech, kde po svých zaměstnancích vyžadujeme intenzivní práci např. místnost, ve které se konají porady, nebo brainstorming využijeme barev teplých.

Pomocí barev můžeme také opticky upravit velikost místnosti, např. pokud je místnost příliš malá, použijeme barvy světlé, v případě, že je místnost příliš velká a neosobní, použijeme barvy tmavé. V úvahu musíme brát také polohu pracoviště. „Pro jižní místnosti s nadbytkem světla je třeba volit barvy studené. V místnostech s nedostatkem světla jsou vhodnější barvy teplé.“<sup>29</sup>

Z průzkumu Hurlbertové a jejích kolegů, kteří zkoumali barevné preference u 171 britských dospělých mužů, žen a 37 přistěhovalců vyplývá, že ženy upřednostňují teplé

---

<sup>28</sup> MIKULÁŠTÍK, Milan. *Manažerské psychologie*, s. 325.

<sup>29</sup> MIKULÁŠTÍK, Milan. *Manažerské psychologie*, s. 326.

tóny barev, kdežto muži dávají přednost barvám studeným.<sup>30</sup> S tímto názorem se však neztotožňuji, myslím si, že oblíbenost barev vychází z typologie osobnosti

### 3.3.3 Hluk na pracovišti

V každém pracovním prostředí se nacházejí určité zvukové podněty, které svou intenzitou ovlivňují lidské jednání. Každý jedinec na ně reaguje různým způsobem.

**Zvukové podněty vyskytující se na pracovišti rozděluje Pauknerová do tří skupin:**

- **zvuková kulisa** – slabé akustické podněty vyznačující se nízkou intenzitou (např. rádio),
- **zvukové podněty** – jsou vyšší intenzity, trvají ale krátce (např. zvukové signály, nepravidelný chod stroje – jako je třeba tiskárna),
- **hluk** – jedná se o zvukový podnět s nadměrnou intenzitou, která působí rušivě.<sup>31</sup>

„Hüttlová definovala hluk jako zvuk, který má na člověka **nepříjemný, rušivý a škodlivý účinek.**“<sup>32</sup>

Nepříjemný hluk ovlivňuje emocionální postoj jedince (pracovník může pociťovat vyšší únavu, nesoustředěnost), nemusí mít vliv na pracovní výkon, ale způsobuje jeho vyšší psychické zatížení, čímž negativně ovlivňuje jeho spokojenost a tím i pracovní výkon.

Nejvíce patrné je škodlivé působení hluku při náročné duševní činnosti. Nadměrný hluk může vést až k poškození zdraví.

Všechna pracoviště se musí řídit podle nařízení vlády č. 272/2011 Sb., o ochraně zdraví před nepříznivými účinky hluku a vibrací a k dodržení těchto ustanovení je třeba provádět namátková měření. (Pro účely mé práce platí ustanovení § 3odst. 2)

- 1) „Hygienický limit pro osmihodinovou pracovní dobu (dále jen "přípustný expoziční limit") ustáleného a proměnného hluku při práci vyjádřený

---

<sup>30</sup> KHAMSI, Roxanne. Women may be harwired to prefer pink. *New Scientist* [online]. London: Reed Business Information, 2007 [cit. 2013-02-13]. ISSN 0262-4079. Dostupné z: <http://www.newscientist.com/article/dn12512-women-may-be-hardwired-to-prefer-pink.html>.

<sup>31</sup> PAUKNEROVÁ, Daniela. *Psychologie pro ekonomy a manažery*, s. 121-122.

<sup>32</sup> HÜTTLOVÁ, Eva. *Organizace práce a pracovní podmínky*, s. 65.

- a) ekvivalentní hladinou akustického tlaku  $A L_{Aeq,8h}$  se rovná 85 dB, nebo
  - b) expozicí zvuku  $A E_{A,8h}$  se rovná 3640 Pa 2 s, pokud není dále stanoveno jinak.
- 2) Hygienický limit ustáleného a proměnného hluku pro pracoviště, na nichž je vykonávána duševní práce náročná na pozornost a soustředění a dále pro pracoviště určená pro tvůrčí práci vyjádřený ekvivalentní hladinou akustického tlaku  $A L_{Aeq,8h}$  se rovná 50 dB.
  - 3) Hygienický limit pro pracoviště, na nichž je vykonávána duševní práce rutinní povahy včetně velínu vyjádřená ekvivalentní hladinou akustického tlaku  $A L_{Aeq,T}$  se rovná 60 dB. Jako doba hodnocení se v tomto případě přednostně volí doba trvání rušivého hluku.
  - 4) Hygienický limit ustáleného a proměnného hluku pro pracoviště ve stavbách pro výrobu a skladování, s výjimkou pracovišť uvedených v odstavcích 2 a 3, kde hluk nevzniká pracovní činností vykonávanou na těchto pracovištích, ale na tato pracoviště proniká ze sousedních prostor nebo je způsobován větracím nebo vytápěcím zařízením těchto pracovišť vyjádřený ekvivalentní hladinou akustického tlaku  $A L_{Aeq,T}$ , se rovná 70 dB; na ostatních pracovištích nesmí tato hladina překročit 55 dB.<sup>33</sup>

### ***Opatření pro zkvalitnění akustických podmínek kancelářských pracovišť***

Jakýkoliv hluk na pracovišti působí negativně na pozornost, pracovní výkonnost a neposlední řadě zdraví pracovníka. Michalík a Hüttlerová se shodují, ve svých knihách a navrhují možná řešení pro odstranění hluku.

- „Odstranit, nebo zeslabit hluk, resp. vhodně situovat zdroje hluku
- Snižit rušení hlukem využitím pevných či přestavitelných zástěn, stropních podhledů ze speciálních absorpčních materiálů
- Zamezit přístup hluku z vnějšího okolí pomocí zvuku tlumících úprav obvodových stěn.<sup>34</sup>

---

<sup>33</sup> Nařízení vlády o ochraně zdraví před nepříznivými účinky hluku a vibrací., In: 272/2011. Dostupné z: <http://portal.gov.cz/app/zakony/zakon.jsp?page=0&nr=272~2F2011&rpp=15#seznam>.

<sup>34</sup> HÜTTLOVÁ, Eva. *Organizace práce a pracovní podmínky*, s. 66.

MICHALÍK, David a Petr SKŘEHOT. *Kancelářská pracoviště s důrazem na typ open space*, s. 66.

Dle mého názoru, by mohlo přispět ke snížení hluku správné rozmístění nábytku, doplnění interiéru kanceláře koberci, obrazy na stěny, kytkami popřípadě kancelářskými „registračkami“ (skříňe pro uložení spisů, knih apod.) protizvukovými zástěnami.

### 3.3.4 Mikroklimatické podmínky

Mikroklimatické podmínky jinak také zvané tepelné poměry patří mezi další fyzické faktory, které zejména, jsou-li v extrémních hodnotách, mají vliv na výkonnost zaměstnanců – jejich koncentraci pozornosti, rychlost reakce, zdraví, spokojenost atd.

Matoušek ve své knize uvádí, že „tepelný stav určitého pracovního prostředí není určen jen teplotou vzduchu, nýbrž ještě dalšími důležitými faktory, a to vlhkostí a rychlostí proudění vzduchu a teplotou okolních ploch a předmětů.“<sup>35</sup>

Pauknerová tuto myšlenku rozšířila o různé druhy znečištění ovzduší (např. prašnost, chemické výpary, radioaktivní znečištění)<sup>36</sup>

Mikroklimatické podmínky dle Bakaláře tvoří tyto činitele:

- teplota vzduchu,
- rychlost proudění,
- vlhkost vzduchu.<sup>37</sup>

Pro zaměstnance je důležité zajištění stavu tzv. tepelné pohody, což je rovnováha mezi teplem, které vyprodukuje člověk a teplem prostředí. Právě dosažení této rovnováhy umožňuje zaměstnanci pracovat s nejmenší únavou a nejnižší úrazovostí.

Doporučované hodnoty optimální teploty pro interiér budovy jsou podle **normy ČSN ISO 7730**, která říká že:

Optimální teplota kancelářské místnosti v zimě je v rozmezí 20-23° C. V létě se za optimální teplotu považuje teplota kolem 23,5 – 24,5° C.

Na pocit tepelné pohody v kancelářském pracovním prostředí může mít vliv věk a pohlaví pracovníků. Hüttlová se zmiňuje, že např. ženy a starší lidé volí teplotu zhruba

---

<sup>35</sup> MATOUŠEK a RŮŽIČKA. *Psychologie práce*, s. 245.

<sup>36</sup> Srov. PAUKNEROVÁ, Daniela. *Psychologie pro ekonomy a manažery*, s. 123.

<sup>37</sup> Srov. BAKALÁŘ, Vladimír. *Aby práce neškodila zdraví*, s.39.



o 2° C vyšší, než mladší pracovníci a muži<sup>38</sup>. S tím se neztotožňuje názor Mikulaščík,<sup>39</sup> který uvádí, že teplotní optimum je vnímáno staršími pracovníky a ženami pouze o 0,5° C vyšší než je tomu u mladších pracovníků a mužů.

Jakékoliv vychýlení z optimální teploty ať zvýšením, či snížením se projeví na pocitech pohody a na pracovním výkonu. Dle Hüttlové v chladném prostředí, pod 15° C, klesá výkon a zdraví lidí je ohrožováno prochlazením, při teplotě nad 30° C dochází k přehřátí organismu a tím i k poklesu pracovního výkonu.

Taktéž Mackworth<sup>40</sup> zjistil jako kritickou hodnotu pro telefonistky 30° C efektivní teploty, u které prokázal, že počet chyb při přijímání hovorů vzrůstá již po první hodině práce. Dále poukázal, že na pracovní výkon má vliv i vlhkost vzduchu.

V relativní vlhkosti vzduchu se názory Hüttlerové a Matouška rozcházejí. Podle Hüttlerové se jedná o 50-60 %<sup>41</sup> na rozdíl od Matouška, který uvádí, že optimální vlhkost vzduchu by se měla pohybovat okolo 30-70 %.<sup>42</sup> Oba se však shodují, že nízká hodnota vlhkosti má negativní dopad horní cesty dýchací – lidé mají pocit, že se nemohou nadechnout, což se odráží na jejich psychickém stavu.

Co se týče rychlosti vzduchu má být v rozmezí 0,1 až 0,3 m/s. Pokud jsou hodnoty vyšší je potřeba zvýšit teplotu vzduchu. Na rychlost proudění vzduchu má vliv druh pracovní činnosti a také množství a materiál oblečení jednotlivých pracovníků.

V klimatizovaných místnostech dochází k proudění chladného vzduchu (tzv. průvanu), jenž je považován za nepříjemný s možným následkem onemocnění horních cest dýchacích, bolesti zad, nachlazení. Průvan může nastat i např. v důsledku proudění vzduchu, mezi otevřeným oknem a dveřmi.<sup>43</sup>

---

<sup>38</sup> Srov. HÜTTLOVÁ, Eva. *Organizace práce a pracovní podmínky*, s. 61.

<sup>39</sup> Srov. MIKULÁŠTÍK, Milan. *Manažerské psychologie*, s. 14.

<sup>40</sup> In MATOUŠEK a RŮŽIČKA. *Psychologie práce*, s. 247.

<sup>41</sup> Srov. HÜTTLOVÁ, Eva. *Organizace práce a pracovní podmínky*, s. 61-62.

<sup>42</sup> Srov. MATOUŠEK a RŮŽIČKA. *Psychologie práce*, s. 245.

<sup>43</sup> Srov. HÜTTLOVÁ, Eva. *Organizace práce a pracovní podmínky*, s. 62.

## 4 EMPIRICKÁ ČÁST

### 4.1 Charakteristika podniku

#### 4.1.1 Historie

Ve své bakalářské práci jsem měla to potěšení spolupracovat s Exekutorským úřadem v Přerově. Byli tak laskaví a poskytli mi veškeré potřebné informace, které jsem potřebovala k dokončení své práce.

Exekutorský úřad se zabývá vymáháním práva na území naší země. Tento úřad patří mezi největší úřady tohoto druhu v celé České republice. Činnost exekutorského úřadu byla zahájena před dvanácti lety tedy v roce 2001, jeho zakladatelem je JUDr. Tomáš Vrána, který úspěšně vyhrál výběrové řízení vyhlášené Exekutorskou komorou a následně byl jmenován Ministrem spravedlnosti České republiky. Beztoho to jmenování není možné vykonávat exekuční činnost.

Pan Vrána ze začátku pracoval jen s pár lidmi a postupem času se celý exekutorský úřad začal zvětšovat. Dle jeho vlastních slov to byly velmi těžké začátky.

Důležité bylo nalézt vhodné místo pro nový úřad, vybrat vhodné pracovníky, zaučit je. Nejtěžší však bylo získat klienty, kteří by měli zájem své pohledávky vymáhat prostřednictvím tohoto úřadu.

#### **Cíl firmy**

Cílem firmy je samozřejmě vedle zvýšení konkurenceschopnosti na trhu a získání vyššího zisku z vymožených pohledávek, vytvoření příznivých pracovních podmínek pro své zaměstnance.

#### 4.1.2 Základní údaje

Sídlo Exekutorského úřadu můžeme najít v centru města Přerova. Jak jsem již zmínila výše, počet zaměstnanců se neustále navyšuje a nyní čítá dohromady okolo 185 zaměstnanců. Pracovníci úřadu během roku 2012 řešili až 65 tisíc exekučních případů, není tedy divu, že se počty zaměstnanců mění téměř každý měsíc.

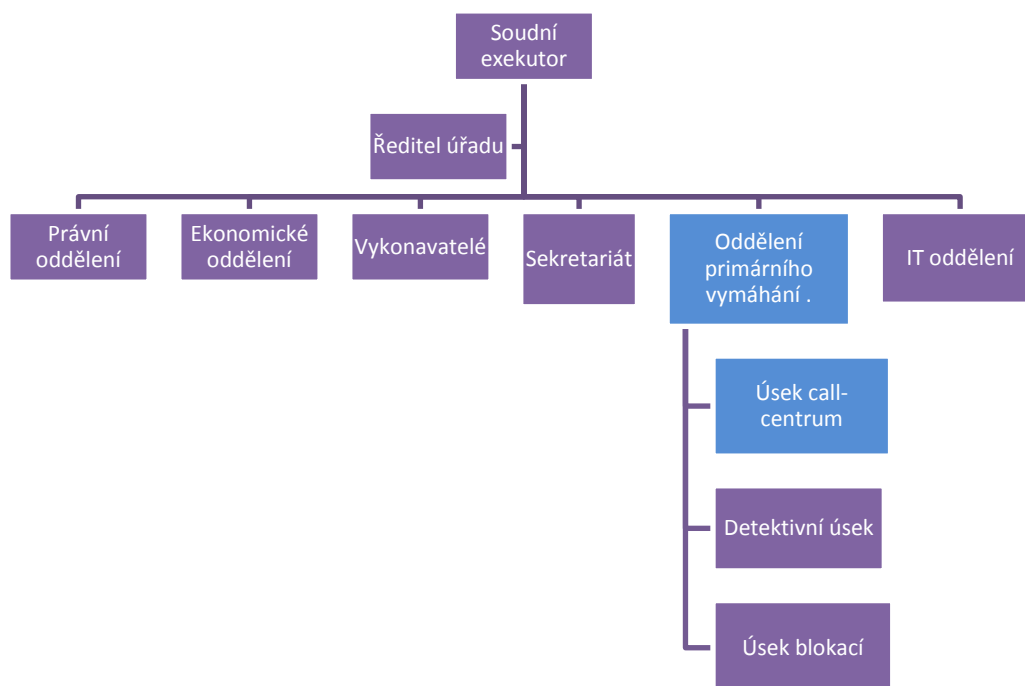
Ve firmě můžeme najít i brigádníky, většinou se jedná o studenty nebo absolventy právnických fakult. Většina všech zaměstnanců pracuje na hlavní pracovní poměr, tedy ve svém pracovním prostředí tráví více jak 8 hodin denně, což je podstatná část dne. Proto si vedení úřadu klade otázku, jakým způsobem zpříjemnit pracovní prostředí pracovníků, aby se jejich pracovní výkonnost zvýšila a aby byli ve své práci spokojeni.

Pro lepší orientaci zaměstnanců a nadřízených byla vypracována organizační struktura.

#### 4.1.3 Organizační struktura firmy

Organizační struktura úřadu prošla v roce 2010 výraznou proměnou, přibylo nové oddělení primárního vymáhání, které tvoří hned tři úseky.

Celkem můžeme na exekutorském úřadě nalézt šest oddělení, které mezi sebou spolupracují.



Obrázek 3 – Organizační struktura Exekutorského úřadu

Ve své bakalářské práci se budu zaměřovat pouze na oddělení primárního vymáhání a jeho nový úsek call - centra, kde jsem zjišťovala spokojenost pracovníků s fyzickými podmínkami a prostorovým řešením jejich pracovního prostředí.

Pro získání potřebných dat jsem vyžila dotazník a polostrukturovaný rozhovor.

## 4.2 Oddělení primárního vymáhání

Oddělení primárního vymáhání vzniklo v roce 2010. Důvodem pro vznik tohoto oddělení byla potřeba zefektivnění procesu vymáhání. Oddělení má jednotlivé úseky:

- 1) Úsek call - centra,
- 2) detektivní úsek,
- 3) blokační úsek.

### 4.2.1 Úsek call - centra

Tým call - centra tvoří deset mužů, převážně se jedná o absolventy vysokých škol, nebo o pracovníky s malou pracovní zkušeností.

Každodenní pracovní náplní operátorů je zajištění komunikace s povinnými prostřednictvím telefonických hovorů. Jedná se o poskytování informací dlužníkům o stavu jejich exekuce. Operátoři s dlužníky uzavírají dohody o zaplacení jejich dlužné částky tzv. splátkové kalendáře.

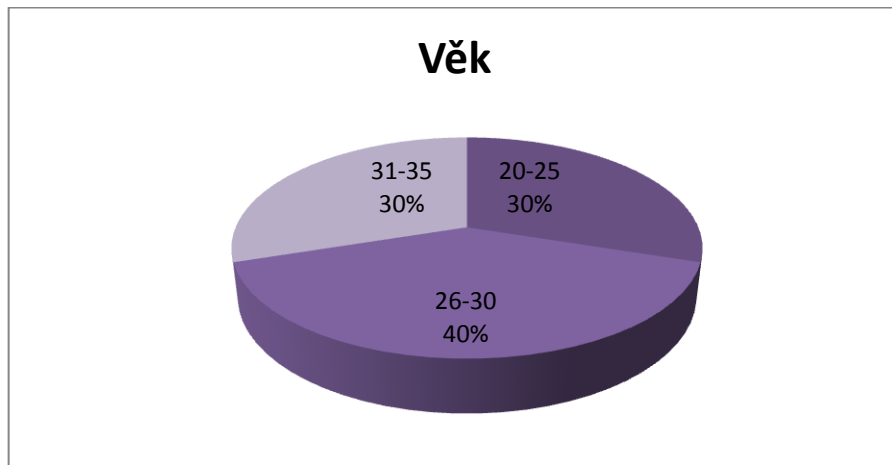
Call - centristi také řeší různé stížnosti povinných.<sup>44</sup> Obecně lze říci, že tito pracovníci zpracovávají veškerou agendu příchozích a odchozích hovorů na úřadě.

---

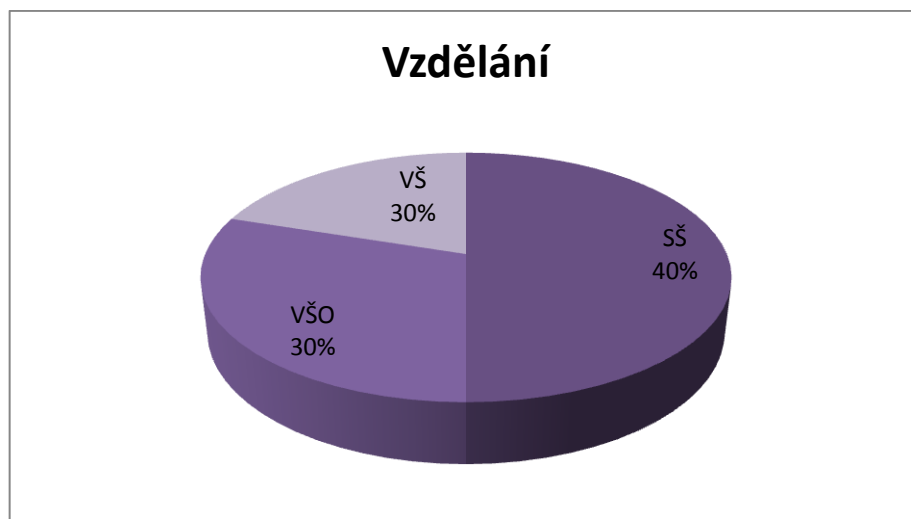
<sup>44</sup> Povinný je osoba fyzická, právnická, či stát, který je z exekučního titulu povinen splnit uznanou splatnou peněžitou pohledávku.

#### 4.2.1.1 Demografické údaje:

Graf. 1 – Věk pracovníků call- centra



Graf. 2 – Vzdělání pracovníků call – centra



#### 4.2.1.2 Materiální vybavení pracovního prostředí

Operátoři mají nově od roku 2012 vybudovanou kancelář typu open space v nejvyšším patře úřadu, kam po celý letní den svítí slunce. Kancelář disponuje dvěma okny. Velikost místnosti pro všech 10 zaměstnanců činí pouhých 48 m<sup>2</sup>.

Pracovní plocha stolu každého pracovníka je tvořena z obdélníkové desky s pravouhlymi, ostrými hranami velikosti 100 cm x 70 cm. Na stole mají umístěné monitory a telefon. Jako jistou nevýhodu spatřuji v tom, že tyto stoly nemají žádný úložný prostor.

Barevná úprava interiéru pracoviště – malba v kanceláři je bílá a nábytek je v barvě břízy (taktéž světlý). Vlivem barevné úpravy a nadbytku denního osvětlení dochází k přesvětlení pracovního prostředí.

Před dotazníkovým šetřením jsem si vytvořila SWOT analýzu, která může odkrýt další možné slabé stránky útvaru a pomoci mi při tvorbě dotazníku.

#### 4.2.2 SWOT analýza CALL - CENTRA

##### **Silné stránky:**

- silné personální, programové, technické zázemí
- kolektiv mladých a progresivních lidí s myšlením nezatíženým stereotypními návyky
- výběr zaměstnanců je zaměřen převážně na absolventy
- vlastní informační systém E-exekutor
- dlouhá časová lhůta pro zaškolení (dobrá znalost problematiky)
- spolupráce s právním oddělením
- možnost vykonávání pracovní činnosti nad rámec pracovní doby

##### **Slabá stránka:**

- hluk na pracovišti
- velký počet zaměstnanců v kanceláři
- špatné mikroklimatické podmínky
- nedostatečná estetická úroveň na pracovním prostředí
- nevhodný pracovní stůl
- zaměstnanci jsou většinou absolventi, nebo lidé s minimálními pracovními zkušenostmi
- dlouhá časová lhůta pro zaškolení

## Hrozby

- obtížná identifikace povinného po telefonu (možnost zneužití)
- možnost konfliktu s úřadem pro ochranu osobních údajů
- podávání stížnosti povinných na pracovníky call- centra Exekutorské komoře
- řešení vymáhání dluhů celní policií
- změna legislativy
- útoky hackerů

## Příležitosti

- zvyšující se poptávka oprávněných z důvodů zvýšení nezaměstnanosti - nezaměstnaní nejsou schopni splácet své pohledávky
- zrušení některých omezení – nezabavitelná částka, zrušení trvalých pobytů na ohlašovnách (např. obecní úřad, městský úřad)
- inovace stávajícího softwaru (zjednodušení zpracování dat)
- změna legislativy – soukromé údaje

## 4.3 Zpracování výsledků dotazníkového šetření

Jako stěžejní metodu empirického výzkumu jsem zvolila techniku dotazníku. Výhodou této techniky je, že výrazně snižuje časovou náročnost, je ekonomická, dovoluje oslovit velký počet respondentů, i když v našem případě se jednalo pouze o deset zaměstnanců.

Otázky v dotazníku jsou převzaty z diplomové práce Petry Sekaninové,<sup>45</sup> jedná se o formu uzavřených otázek, tzn., že jednotlivé otázky, či tvrzení mají tři nanejvýš čtyři možné odpovědi, z nichž si respondent vybere vždy jen jednu možnost, která je jeho názoru nejbližší. Jednotlivé odpovědi jsou rozděleny od A do D podle míry souhlasu nebo nesouhlasu.

---

<sup>45</sup> SEKANINOVÁ, Petra. *Psychologické aspekty tvorby pracovního prostředí v ING oddělení Back Office* [online]. Praha, 2008 [cit. 2013-03-18].

Dostupné z: [https://www.vse.cz/vskp/show\\_evskp.php?evskp\\_id=8996](https://www.vse.cz/vskp/show_evskp.php?evskp_id=8996). Diplomová práce. Vysoká škola ekonomická v Praze. Vedoucí práce Doc.PhDr. Eva Bedrnová, CSc..

- Určitě ano / Velmi často
- Spíše ano / Občas
- Spíše ne / Zřídka
- Určitě ne / Nikdy

Uvědomuji si, že respondent je směřován do nucené volby, je to ale z důvodu snazšího vyhodnocení a zajištění jasnějšího postoje respondenta k dané problematice.

V průběhu vyplňování dotazníku jsem byla přítomna, takže v případě neporozumění otázce nebo jiným dotazům se na mě respondenti mohli obracet.

### ***Jednotlivé části dotazníku***

Nejdůležitější bylo odůvodnit tento dotazník respondentům, vysvětlit co je jeho cílem, tak aby respondenti cítili potřebu jej vyplnit pravdivě. Žádná špatná ani dobrá otázka neexistuje, dotazník je anonymní a slouží nejen pro účely mé bakalářské práce, ale hlavně by výsledky měly být přínosem pro oddělení. Na jejich základě by mohlo dojít ke zlepšení pracovních podmínek, zvýšení spokojenosti a pracovní výkonnosti zaměstnanců.

Kohoutek rozděluje faktory pracovního prostředí na materiální a sociálně psychologické.<sup>46</sup> Můj dotazník se zaměřuje pouze na materiální podmínky pracovního prostředí. Zajímala mě spokojenost zaměstnanců například s architektonickým řešením pracovních prostor – open space, estetická úroveň interiéru, dostatek individuálního pracovního prostoru, barevná úprava interiéru, úroveň hluku, mikroklimatické podmínky kanceláře atd.

Z celkového počtu 10 zaměstnanců call – centra bylo přítomno v době dotazníkového šetření všech 10 pracovníků, což představuje 100 % návratnost dotazníků.

#### **4.3.1 Prostorové řešení**

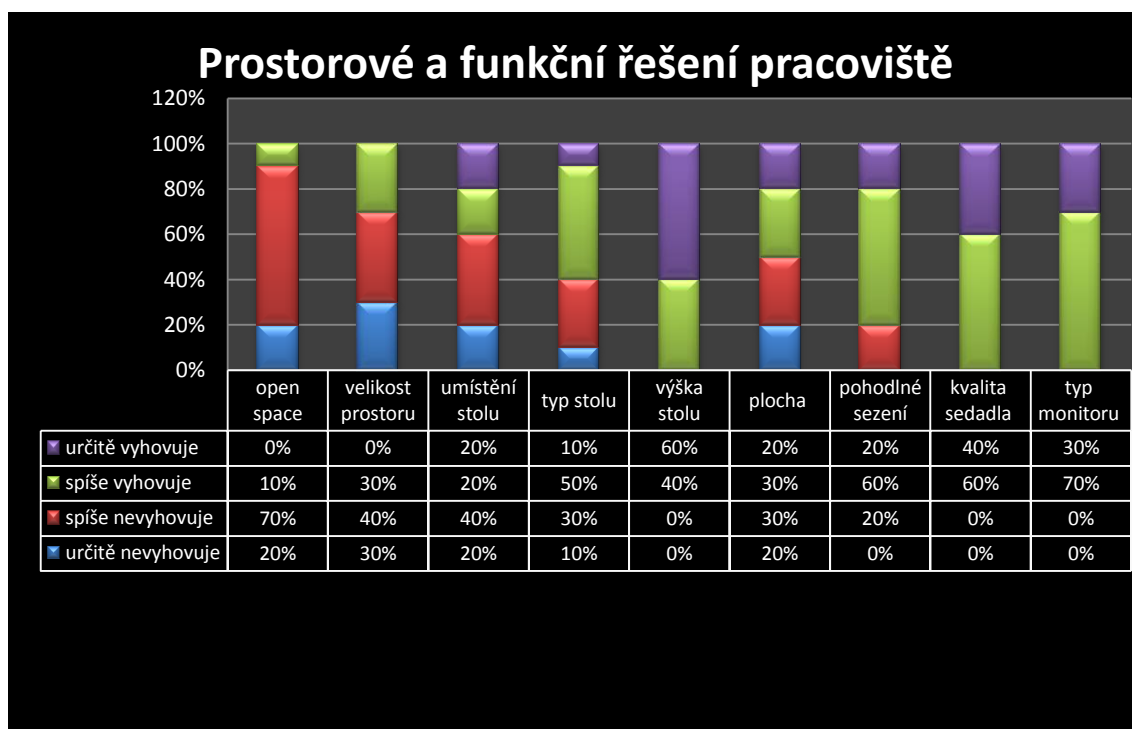
První oblast šetření se zaměřuje na prostorové řešení, které v sobě zahrnuje pracovní prostor a jednotlivé aspekty prostorového řešení pracoviště.

---

<sup>46</sup> Srov. KOHOUTEK, Rudolf. *Psychologie práce a řízení*, s.19.



Graf 3 – Prostorové a funkční řešení pracoviště



### ***Open space***

Tento typ řešení kancelářského prostoru, jak vyplývá z grafu, nevyhovuje 70 % dotazovaných, 10 % spíše vyhovuje a určitě nevyhovuje 20 %. Obecně lze tedy říci, že otevřenost prostoru je zaměstnanci vnímána negativně.

### ***Velikost prostoru***

Zaměstnanci nejsou moc spokojeni ani s velikostí svého pracovního prostoru celých 30 % dotazovaných uvedlo, že jim určitě nevyhovuje, dalších 40 % spíše nevyhovuje a jen 30 % k velikosti prostoru uvedlo, že jim spíše vyhovuje.

### ***Velikost pracovní plochy stolu***

Velikost pracovního stolu byla zvolena s ohledem na velikost místnosti. Dalším faktorem pro výběr tohoto typu stolu byl předpoklad, že pracovníci používají moderní výpočetní techniku, která není náročná na prostor. Výška stolu je vyhovující pro všechny a typ je spíše uspokojující s výhradami k jeho tvaru. Velké výhrady byly zaznamenány k umístění pracovních stolů ve stylu školních lavic 60 % respondentů je s tímto řešením nespokojeno a jen 40 % to nevdá.

### **Sedadlo**

Kvalita typ a velikost sedadel byla v celku hodnocen příznivě – 80 % bylo spokojeno.

### **Monitor**

S výpočetní technikou hlavně velikostí a tvarem monitoru byli dotazovaní pracovníci spokojeni.

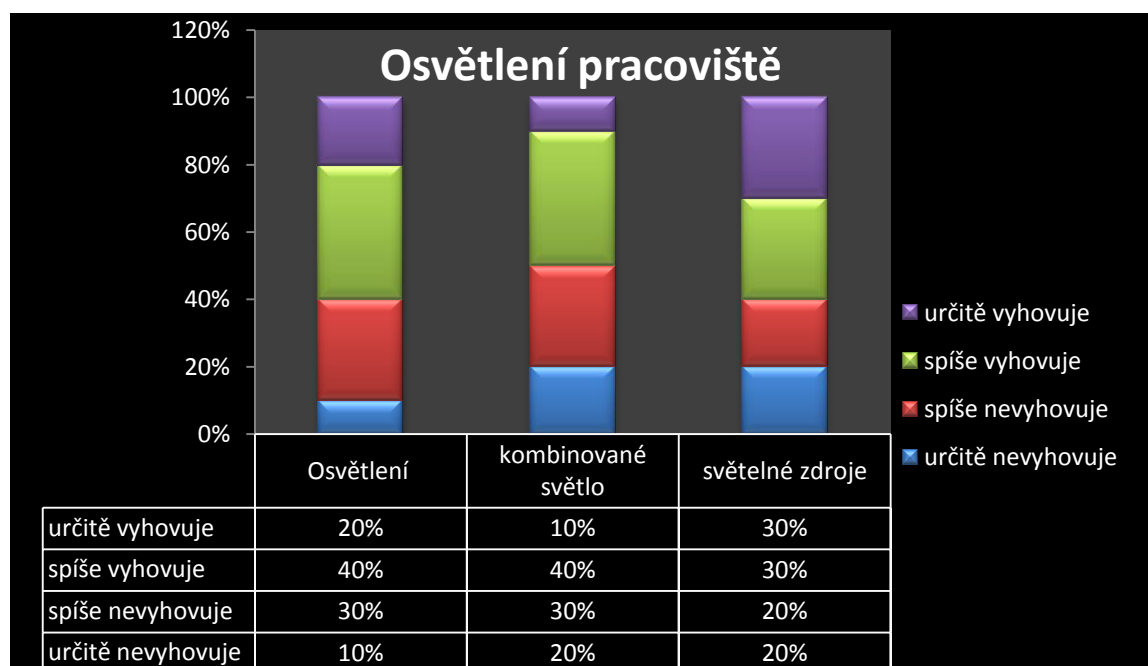
## **4.3.2 Fyzické podmínky**

Z teoretické části práce vyplývá, že do fyzických podmínek zahrnujeme světelné, zvukové podmínky na pracovišti, barevné řešení pracoviště a mikroklimatické podmínky.

### **Osvětlení**

Světelné podmínky na pracovišti byly označeny jako spíše vyhovující. Co se týče kombinace umělého osvětlení s osvětlením denním, 50 % se vyjádřilo pozitivně, zbylých 50 % spíše negativně. Na otázku „zda pracovníkům vyhovuje rozmístění světelných zdrojů“ odpovědělo 60 % ano.

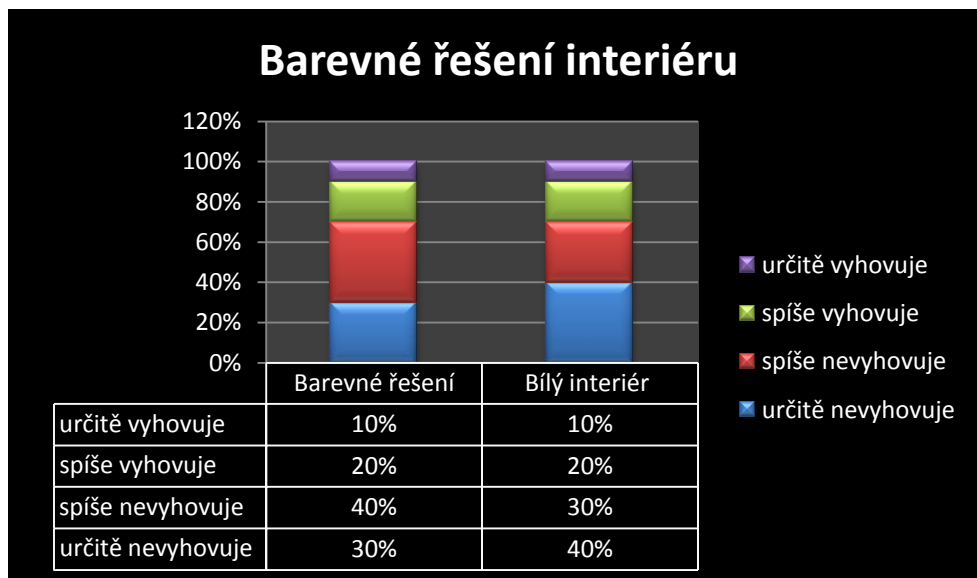
Graf 4 – Osvětlení pracoviště



### ***Barevná úprava interiéru***

Barevné řešení je esteticky vyhovující, přesto se až 70 % dotazovaných vyjádřilo k bílé barvě interiéru negativně.

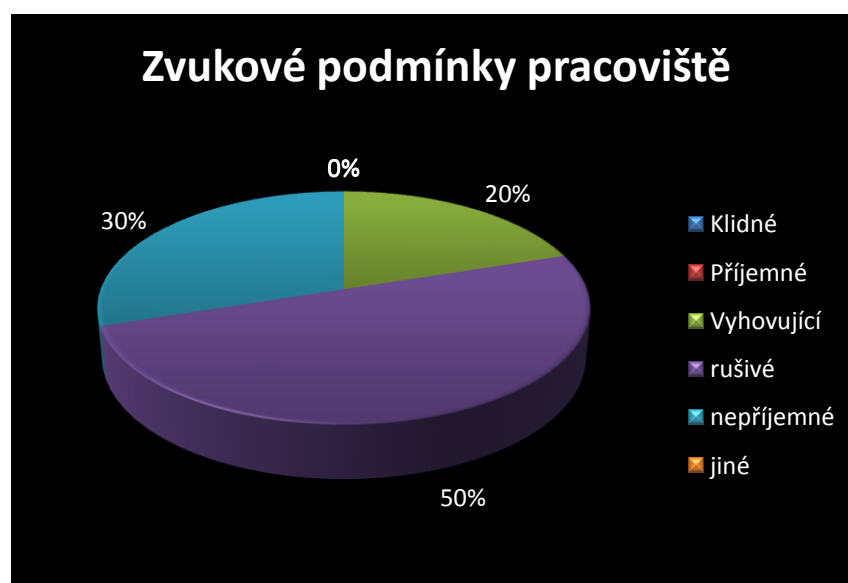
Graf 4 – Barevné řešení interiéru



### ***Zvukové podmínky***

Až 80 % respondentů vnímá zvukové podmínky jako rušivé a nepříjemné pouze 20 % za vyhovující.

Graf 5 – Zvukové podmínky pracoviště



### ***Mikroklimatické podmínky***

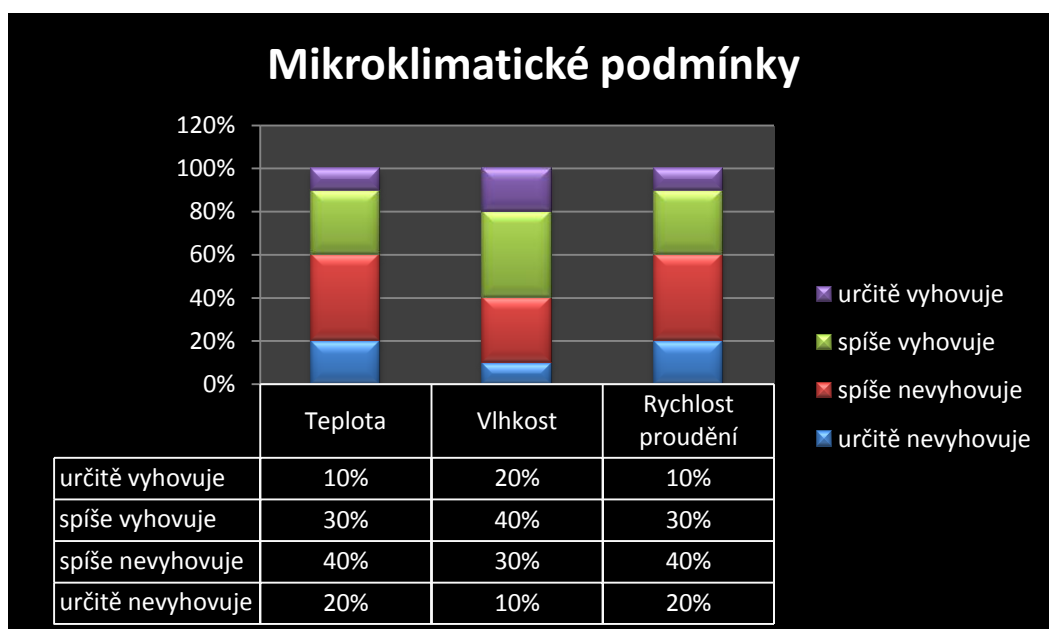
Do mikroklimatických podmínek byly zahrnuty teplota v místnosti, vlhkost a rychlost proudění vzduchu.

Teplota a rychlost proudění vzduchu na pracovišti nevyhovuje 60 % respondentů.

Z odpovědí v dotazníku vyplývá, že jim není příjemné proudění vzduchu z klimatizace.

Další negativum spatřují v častém střídání teplot.

Graf 6 – Mikroklimatické podmínky



## 4.4 Polostrukturovaný rozhovor

Polostrukturovaný rozhovor byl veden se všemi 10 zaměstnanci call-centra. Kladené otázky posloužily k doplnění dotazníkového šetření. Závěry plynoucí z dotazníku, více méně korespondovali s výpovědí strukturovaného rozhovoru.

Hned u první otázky „jak byste zhodnotil své pracovní prostředí“ se zaměstnanci shodli v 70 %, že ve své kanceláři nejsou schopni se na svou práci dostatečně koncentrovat. V 40 % uvedli, že nemají dostatek soukromí.

Práce v kanceláři open space pro pracovníky není plně vyhovující z důvodu špatného prostorového, estetického řešení. Dotazovaní uvedli, že by uvítali odpočinkovou místnost, kam by mohli zajít v době pracovního klidu.

Typ pracovního stolu a židle je pro většinu dotazovaných vyhovující. Jako jedinou nevýhodu spatřují v nedostatku úložných prostorů.

Co se týká teploty na pracovišti a proudění vzduchu, zde se názory hodně liší, záleží na vzdálení pracovního místa od zdroje klimatizace. Někteří si stěžují na vyšší teplotu jiní na chladný proud vzduchu, který proudí hlavně v letních měsících přímo na jejich záda a ramena. V letních měsících dochází vlivem klimatizace k častějším projevům nemoci.

Zvukové podmínky na pracovišti byly označeny za příliš hlučné, jako hlavní důvod byl uveden ruch telefonujících spolupracovníků.

Osvětlení pracoviště je relativně vyhovující, avšak jsou zde i názory, že dochází k osvětlení pracovní plochy jejich stolu vlivem kombinace denního světla a barevného řešení interiéru. U otázky zda jsou, pracovníci spokojeni s barevným řešením pracoviště jsem byla překvapena, neboť jsem nečekala, že by jim na tomto faktoru mohlo záležet. 60 % dotazovaných sdílelo názor, že kancelář působí nemocničně – sterilně.

## 5 SHRUTÍ

### 5.1 Shrnutí výsledků

Pro navržení optimálních opatření provedu nejdříve rekapitulaci názorů respondentů ve vztahu k zadaným kritériím v dotazníku a srovnání s možnostmi společnosti.

#### 5.1.1 Prostorové a funkční řešení pracoviště

Největší nespokojenost pracovníků se jeví v prostorovém řešení pracoviště. Celý prostor je velmi otevřený, jednotlivá pracoviště se navzájem negativně ovlivňují jak vizuálně, tak i zvukově. Pracovníci mají sice sluchátka, ale takřka nepřetržitě telefonní hovory působí mezi spolupracovníky rušivě a rušivé je to i z pohledu povinného, který může kromě vlastního operátora slyšet operátora jiného - hlasitějšího.

Řešení stolů, které jsou rozmístěny v řadách za sebou (tak jako školní lavice) tyto negativní faktory zvyrazňuje.

Velikost prostoru sice neodpovídá příslušným normám, avšak celková plocha místnosti je daná a je tedy možno pouze optimalizovat prostor jednotlivých pracovišť změnou jejich uspořádání.

Ostatní podmínky pracoviště jako je tvar, velikost eventuálně výška pracovního stolu, jakož i velikost a kvalita sedadel je vcelku uspokojující a není třeba je v této fázi měnit.

#### 5.1.2 Fyzické podmínky

**Osvětlení pracovišť** je vzhledem k situování místnosti na jih vcelku vyhovující, při zhoršení podmínek venkovního osvětlení se jeví kombinované osvětlení stropními světly jako nevyhovující a neovlivnitelné pro jednotlivá pracoviště.

Řešení dodatečnými světelnými zdroji přímo na pracovních stolech ještě více zmenšuje již tak nedostatečný pracovní prostor.

**Barevné řešení interiéru** ještě prohlubuje pocit špatného osvětlení.

**Zvukové podmínky** jak uvedeno výše jsou naprosto nevyhovující. Hlavními příčinami je otevřenost celého prostoru, zvuk se odráží od prázdných stěn a není tlumen žádnými překážkami. Protože jednotlivá pracoviště jsou naprosto samostatná a není potřebná žádná komunikace mezi pracovníky, je nanejvýš potřebné jednotlivá pracoviště od sebe pokud možno oddělit jak zvukově, tak vizuálně.

**Mikroklimatické podmínky** jsou vcelku vyhovující, pouze funkce klimatizace je vnímána negativně svým působením na proudění a vlhkost vzduchu.

## 5.2 Ověřování hypotéz

**Na spokojenost mužského pohlaví zaměstnanců nemá vliv barevné řešení interiéru.**

V kanceláři call - centra, je interiér vymalován na barvu bílou. Mé očekávání bylo takové, že na spokojenost zaměstnanců, jejichž pohlaví je mužské barva interiéru nebude mít vliv.

Při vyhodnocení dat vyšlo najevo, že 30 % zaměstnanců není spokojeno s barevným řešením interiéru a 40 % se dokonce vyjádřilo negativně k bílé barvě (viz Graf. 4, str. 30). V rozhovoru pak uváděli důvody svého nesouhlasu, šlo zejména o to, že kancelář působí až příliš sterilně. Důvodem je bílá malba s kombinací břízové barvy nábytku. **Hypotézu se nepodařilo potvrdit.**

**Zvukové podmínky na pracovišti přispívají k nižší výkonnosti pracovníků**

V dotazníku uvedlo až 80 % respondentů že vnímá zvukové podmínky jako rušivé a nepříjemné v rozhovoru se výsledky z dotazníků potvrdily, zvukové podmínky na pracovišti byly označeny za příliš hlučné. 60 % respondentů při rozhovoru uvedlo, že jejich koncentraci narušuje ruch telefonujících spolupracovníků. Z výše uvedeného je pravděpodobné, že takové rušivé elementy přispívají k nižšímu výkonu pracovníků. **Hypotézu lze považovat za ověřenou.**

## **Open space ovlivňuje negativně schopnost soustředění na pracovní činnost pracovníků**

Z dotazníků vyplývá, že tento typ řešení kancelářského prostoru nevyhovuje 70 % dotazovaných (viz Graf. 3, str. 29). Dokonce i v řízeném rozhovoru se zaměstnanci shodli v 70 %, že se v kanceláři nejsou schopni na svou práci dostatečně koncentrovat. Zmiňují, že jejich koncentrace je narušena hlukem kolegy v bezprostřední blízkosti, některé dokonce ruší i to, že vidí, co dělá jeho spolupracovník např., že se protahuje. **Hypotézu lze tedy považovat za ověřenou.**

### **5.3 Dané podmínky, omezující možnosti řešení.**

Místnost určená pro úsek call - centrum je dána architektonickým řešením budovy a nemožností zvolit jiné prostory. Jak jsem se již zmínila v charakteristice podniku, útvar call centrum je relativně nové oddělení, takže i vybavení je poměrně zachovalé.

V návaznosti na tyto skutečnosti je nutno maximálně využít stávající prostory a zařízení místnosti.

### **5.4 Navrhovaná opatření**

Po zhodnocení závěrů z dotazníků a s přihlédnutím na omezující možnosti společnosti navrhuji následující opatření

#### **5.4.1 Prostorové řešení**

Vezmu-li v úvahu zvýšení soukromí pracovníků, je ideálním řešením vybudování diskrétního prostoru okolo pracoviště.

Diskrétní prostor musí být vybudován tak, aby se minimalizovala průhlednost mezi jednotlivými pracovišti a došlo k odstranění hluku, který vzniká vzájemně mezi spolupracovníky (telefonní hovory).



Z těchto důvodů jsem jako jedno z možných řešení navrhla variantu uspořádání pracovišť tzv. cubicles, které budou vhodně odděleny. Tento typ pracoviště jsem nakreslila v programu Autocad - současný stav a návrh nového uspořádání (viz příloha č. 3).

V tomto návrhu jsem využila část stávajícího nábytku – registračka, kterou jsem umístila doprostřed místnosti tak, aby nebránila dennímu osvětlení okny, vizuálně a zvukově rozdělila prostor na dvě části po 5 pracovištích.

Dále navrhuji, umístění přepážek mezi stoly, vysoké od země do výše hlavy sedícího pracovníka cca 120 cm. Přepážky budou se zaoblenými rohy, připevněny k jednotlivým stolům.

Toto opatření omezí na minimum vzájemnou viditelnost a pohltí zvuky na jednotlivých pracovištích. Umožní v omezeném rozsahu zútulnění pracovišť zavěšením okrasných rostlin, nebo umístění mobilních boxů pro odkládání listin.

Na pracovišti, kde by došlo ke snížení denního osvětlení, bude přidáno místní osvětlení, které se umístí na protihlukové stěny.

#### **5.4.2 Snížení hladiny zvuku**

K výraznému snížení hladiny zvuku dojde na základě opatření realizovaných dle předchozího bodu.

Pro zlepšení účinnosti těchto opatření navrhuji dále v celé místnosti položit průmyslový koberec s vysokým koeficientem útlumu zvuku.

Pro zvýšení estetičnosti pracovního prostředí navrhuji osadit volné 3 stěny vhodnými obrazy, které také přispějí ke snížení zvukové ozvěny.

Mezi okny a registračkou se vytvořil prostor cca 80 cm, který bych využila pro umístění pokojové rostliny, ta kromě útlumu zvuku zlepší i mikroklima prostředí.

#### **5.4.3 Řešení osvětlení**

Přirozené osvětlení se u některých pracovišť po realizaci uvedených opatření zhorší, ale ne výrazně a bude doplněno vhodným místním osvětlením přímo na protihlukových stěnách.

#### 5.4.4 Barevné řešení a mikroklimatické podmínky

Z teoretické části mé práce vyplývá, že pro menší kanceláře, situované na jih (kde se předpokládá nadbytek světla) je vhodné zvolit barvu interiéru do studených, ale světlých barev. (např. světle modrá, světle zelená apod.)

*Při vlastní realizaci změn bude nutno se poradit s odborníky pro informační technologie a odborníky z oblasti elektro o bezpečném napojení na podnikovou počítačovou síť a elektrorozvod.*

## ZÁVĚR

Při psaní bakalářské práce jsem postupně splnila cíl „analyzovat spokojenost zaměstnanců se současným stavem fyzických a prostorových podmínek jejich pracovního prostředí, identifikovat faktory, které způsobují jejich (ne)spokojenost a podat návrhy na jejich zlepšení.“ Výsledky plynoucí z dotazníku a rozhovoru nebyly příliš překvapivé. Dvě ze tří hypotéz se mi podařilo potvrdit.

První hypotéza - zvukové podmínky na pracovišti přispívají k nižší výkonnosti pracovníků, tuto hypotézu se mi podařilo potvrdit. Zvukové podmínky jsou naprosto nevyhovující, sami respondenti je označili za příliš hlučné. Hlavními příčinami jsou otevřenost celého prostoru a hluk telefonujících spolupracovníků.

Open space ovlivňuje negativně schopnost soustředění na pracovní činnost pracovníků i tuto hypotézu se mi podařilo potvrdit, ve velké míře souvisí se zvukovými podmínkami, které jsou, jak jsem již zmínila výše v tomto typu kanceláře zcela nevyhovující. Rovněž souvisí s prostorovým řešením kanceláře, které není zrovna optimální. Z těchto důvodů jsem navrhla jako jedno z mnoha řešení (všechna jsou uvedena v kapitole shrnutí), nové uspořádání pracovišť do tzv. cubicles, tímto řešením by se částečně vyřešil hluk na pracovišti a vzniklo by mnohem diskrétnější pracoviště pro zaměstnance, což by vedlo k odstranění problému s koncentrací, díky tomu by mělo dojít k optimálnímu pracovnímu výkonu.

Na spokojenost mužského pohlaví zaměstnanců nemá vliv barevné řešení interiéru – myslela jsem, že i tuto hypotézu se mi podaří potvrdit, opak je ale pravdou. Při analýze dat vyšlo najevo, že respondenti nejsou spokojeni s bílou barvou interiéru. Naštěstí je zde řešení velice jednoduché, jelikož se jedná o kancelář situovanou na jih (dostatek světla) a nábytek kanceláře je světlé barvy, je možno vymalovat interiér odstíny zelené nebo modré barvy.

Souhrnné výsledky šetření a návrhy na možná zlepšení mnou identifikovaných problematických faktorů budou poskytnuty vedoucímu oddělení primárního vymáhání. Věřím, že mohou přispět ke zlepšení pracovních podmínek a tím i ke zvýšení spokojenosti a výkonnosti pracovníků na úseku call – centra.

## ANOTACE

|                                 |                                                                                                                                   |
|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Jméno a příjmení autora:        | Nikol Suchánková                                                                                                                  |
| Instituce:                      | Ústav společenských a právních věd                                                                                                |
| Název práce v českém jazyce:    | Spokojenost zaměstnanců s fyzickými podmínkami a prostorovým řešením jejich pracoviště                                            |
| Název práce v anglickém jazyce: | Employees Satisfaction with Physical Conditions and Spatial Solution of their workplace                                           |
| Vedoucí práce:                  | Mgr. et Mgr. Martin Zielina                                                                                                       |
| Počet stran:                    | 43                                                                                                                                |
| Počet příloh:                   | 3                                                                                                                                 |
| Rok obhajoby:                   | 2013                                                                                                                              |
| Klíčová slova v českém jazyce:  | pracovní prostředí, spokojenost zaměstnance, pracovní výkonnost, fyzické podmínky, prostorové řešení pracoviště, dotazník,        |
| Klíčová slova v angličtině:     | work environment, employee satisfaction, job performance, physical conditions, the spatial resolution of workplace questionnaire, |

Bakalářská práce se zabývá aspekty, které ovlivňují spokojenost a produktivitu zaměstnanců v pracovním procesu. Pozornost je zaměřena především na tyto faktory: prostorové řešení pracovišť, fyzické podmínky práce. Součástí práce je dotazníkové šetření, jehož úkolem je zjistit (ne)spokojenost pracovníků s těmito faktory.

This thesis is following up aspects influencing satisfaction and productivity of employees in work process. It mainly considers the following factors: spacial deployment at workplaces, physical working conditions. The thesis includes a survey aimed to determining (dis)satisfaction of workers with those factors.

## SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

### Knížní zdroje:

1. ARNOLD, John. A KOL. *Psychologie práce: pro manažery a personalisty*. Vyd. 1. Brno: Computer Press, c2007, xxxii, 629 s. Příručky Práce. ISBN 978-80-251-1518-3.
2. BAKALÁŘ, Vladimír. *Aby práce neškodila zdraví*. 1. vyd. Praha: Práce, 1992, 164 s. Příručky Práce. ISBN 80-208-0220-7
3. BEDRNOVÁ, Eva a Ivan NOVÝ. *Psychologie a sociologie řízení*. 3., rozš. a dopl. vyd. Praha: Management Press, 2007, 798 s. ISBN 978-80-7261-169-0.
4. DISMAN, Miroslav. *Jak se vyrábí sociologická znalost: Příručka pro uživatele*. 3.vyd. Praha: Karolinum, 2000, 374 s. ISBN 80-246-0139-7.
5. HANÁKOVÁ, Eva. *Práce a zdraví, rizikové faktory pracovního prostředí*. Vyd. 1. Praha: Výzkumný ústav bezpečnosti práce, 2008, 108 s. Bezpečný podnik. ISBN 978-80-86973-07-4.
6. HOLLAND, John, Lewis. *Making vocational Choices: A theory of Vocational Personalities and Work Enviromenments*. Prentice Hall, 1985, 211s.
7. HÜTTLOVÁ, Eva. *Organizace práce a pracovní podmínky*. Praha: Vysoká škola ekonomická, 1998, 93 s. ISBN 80-707-9068-7.
8. KOHOUTEK, Rudolf. *Psychologie práce a řízení*. Brno: CERM, 1999, 223 s. ISBN 80-214-1552-5.
9. MATOUŠEK a RŮŽIČKA. *Psychologie práce*. Praha: politické literatury, 1965
10. MICHALÍK, David a Petr SKŘEHOT. *Kancelářská pracoviště s důrazem na typ open space*. Vyd. 1. Praha: Výzkumný ústav bezpečnosti práce, 2010, 163 s. ISBN 978-80-86973-23-4.
11. MIKULÁŠTÍK, Milan. *Manažerské psychologie*. 2. aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Grada, 2007, 380 s. ISBN 978-80-247-1349-6.
12. PAUKNEROVÁ, Daniela. *Psychologie pro ekonomy a manažery*. 2., přeprac. a aktual. vyd. Praha: Grada Publishing, 2006, 256 s., ISBN 80-247-1706-9.
13. ŠTIKAR, Jiří. *Psychologie ve světě práce*. Vyd. 1. V Praze: Karolinum, 2003, 461 p. ISBN 80-246-0448-5.
14. URBAN, Lukáš. *Sociologie trochu jinak*. 2., rozš. vyd. Ilustrace Zdeněk Prošek. Praha: Grada, 2011, 271 s. Sociologie (Grada). ISBN 978-802-4735-627.

### **Internetové zdroje:**

TLAKinfo: oborový portál pro vyhrazená tlaková zařízení- kotle, tlakové nádoby, potrubí. [online]. [cit. 2013-02-07]. Dostupné z: <http://www.tlakinfor.cz/t.py?t=15&i=318>

Nařízení vlády o ochraně zdraví před nepříznivými účinky hluku a vibrací. In: 272/2011. Dostupné z: <http://portal.gov.cz/app/zakony/zakon.jsp?page=0&nr=272~2F2011&rpp=15#seznam>

KHAMSI, Roxanne. Women may be hardwired to prefer pink. *New Scientist* [online]. London: Reed Business Information, 2007 [cit. 2013-02-13]. ISSN Dostupné z: <http://www.newscientist.com/article/dn12512-women-may-be-hardwired-to-prefer-pink.html>

SEKANINOVÁ, Petra. *Psychologické aspekty tvorby pracovního prostředí v ING oddělení Back Office* [online]. Praha, 2008 [cit. 2013-03-18]. Dostupné z: [https://www.vse.cz/vskp/show\\_evskp.php?evskp\\_id=8996](https://www.vse.cz/vskp/show_evskp.php?evskp_id=8996). Diplomová práce. Vysoká škola ekonomická v Praze. Vedoucí práce Doc.PhDr. Eva Bedrnová, CSc.

## SEZNAM OBRÁZKŮ

|                                                                      |         |
|----------------------------------------------------------------------|---------|
| Obrázek 1 – Dosahy horních končetin ve svislé rovině při práci vsedě | str. 17 |
| Obrázek 2 - Dosahy horních končetin ve svislé rovině při práci vsedě | str. 18 |
| Obrázek 3 – Organizační struktura Exekutorského úřadu                | str. 27 |

## SEZNAM GRAFŮ

|                                                 |         |
|-------------------------------------------------|---------|
| Graf 1 - Věk pracovníků call- centra            | str. 29 |
| Graf 2 – Vzdělání pracovníků call – centra      | str. 29 |
| Graf 3 – Prostorové a funkční řešení pracoviště | str. 33 |
| Graf 4 – Osvětlení pracoviště                   | str. 34 |
| Graf 4 – Barevné řešení interiéru               | str. 35 |
| Graf 5 – Zvukové podmínky pracoviště            | str. 35 |
| Graf 6 – Mikroklimatické podmínky               | str. 36 |



## SEZNAM PŘÍLOH

Příl. 1 - Dotazník

Příl. 2 - Rozhovor

Příl. 3 – Prostorové řešení pracoviště – Aktuální stav, Navrhovaný stav

# PŘÍLOHY

## Příl. 1 – Dotazník

Exekutorský úřad Přerov  
JUDr. Tomáš Vrána, soudní exekutor  
Komenského 38  
750 02 Přerov

### **Dotazník určen pro úsek Call - Centra**

***Téma: Psychologické aspekty ovlivňující produktivitu pracovníku v jejich pracovním prostředí.***

## **Dotazník zaměřený na faktory ovlivňující pracovní prostředí**

Dobrý den,

ráda bych Vás požádala o vyplnění krátkého dotazníku, který se zabývá jednotlivými faktory Vašeho pracovního prostředí. Věřím, že tyto faktory mohou přímo ovlivňovat Vaši spokojenost a pracovní výkonnost.

První okruh otázek je zaměřen na tzv. osobní údaje. Druhý okruh otázek se týká prostorového řešení vaší kanceláře a třetí část se týká fyzických podmínek pracovního prostředí.

Na závěr Vás chci ujistit, že dotazník je zcela anonymní a jeho výsledky budou použity nejen pro mou bakalářskou práci, ale hlavně doufám, že výsledky přispějí ke změně pracovního prostředí na Vašem pracovišti.

Mnohokrát děkuji za Vaši spolupráci

Nikol Suchánková

**Osobní údaje:**

Pohlaví

- a. Žena
- b. Muž

Do jaké věkové kategorie patříte?

- a. 20-25
- b. 26-30
- c. 31-35

Vaše nejvyšší dosažené vzdělání

- a. základní škola
- b. střední škola
- c. vyšší odborná škola
- d. vysoká škola

## PROSTOROVÉ ŘEŠENÍ

Vyhovuje Vám typ otevřeného pracoviště (tzv. open space)?

- a) určitě ano
- b) spíše ano
- c) spíše ne
- d) určitě ne

Jste spokojen s velikostí svého pracovního prostoru?

- a) určitě ano
- b) spíše ano
- c) spíše ne
- d) určitě ne

Vyhovuje Vám umístění pracovního stolu?

- a) velmi vyhovuje
- b) spíše vyhovuje
- c) spíše nevyhovuje
- d) velmi nevyhovuje

Jste spokojený s typem Vašeho stolu?

- a) určitě ano
- b) spíše ano
- c) spíše ne
- d) určitě ne

Zdá se Vám výška Vašeho pracovního stolu vyhovující?

- a) určitě ano
- b) spíše ano
- c) spíše ne
- d) určitě ne

Vyhovuje Vám plocha Vašeho stolu?

- a) velmi vyhovuje
- b) spíše vyhovuje
- c) spíše nevyhovuje
- d) velmi nevyhovuje

Je Vaše sezení pohodlné?

- a) určitě ano
- b) spíše ano
- c) spíše ne
- d) určitě ne

Vyhovuje Vám kvalita sedadla?

- a) velmi vyhovuje
- b) spíše vyhovuje
- c) spíše nevyhovuje
- d) velmi nevyhovuje

Bolí Vás při práci ramena, ruce, za krkem?

- a) velmi často
- b) občas
- c) zřídka
- d) nikdy

Jste spokojen/á s typem monitoru?

- a) určitě ano
- b) spíše ano
- c) spíše ne
- d) určitě ne

## **FYZICKÉ PODMÍNKY PRÁCE**

### **Osvětlení**

Vyhovuje Vám osvětlení na pracovišti?

- a) určitě ano
- b) spíše ano
- c) spíše ne
- d) určitě ne

Vyhovuje Vám kombinace denního světla s umělým osvětlením?

- a) určitě ano
- b) spíše ano
- c) spíše ne
- d) určitě ne

Zdá se Vám Vaše pracoviště příliš osvětlené?

- a) určitě ano
- b) spíše ano
- c) spíše ne
- d) určitě ne

Vyhovuje Vám rozmístění světelných zdrojů?

- a) velmi vyhovuje
- b) spíše vyhovuje
- c) spíše nevyhovuje
- d) velmi nevyhovuje

### **Barevné řešení**

Líbí se Vám barevné řešení pracoviště?

- a) určitě ano
- b) spíše ano
- c) spíše ne
- d) určitě ne



Zdá se Vám bílá barva interiéru budovy vyhovující?

- a) určitě ano
- b) spíše ano
- c) spíše ne
- d) určitě ne

### **Zvukové podmínky**

Zvukové podmínky na pracovišti byste označil/a jako:

- a) klidné      d) rušivé
- b) příjemné    e) nepříjemné
- c) vyhovující f) jiné \_\_\_\_\_

Vyhovuje Vám zvuk, který vydává klimatizační jednotka?

- a) určitě ano
- b) spíše ano
- c) spíše ne
- d) určitě ne

Bolí Vás často hlava a píská v uších?

- a) nikdy
- b) zřídka
- c) občas
- d) často
- e) velmi často

## **MIKROKLIMA**

### **Teplota**

Vyhovuje Vám teplota na pracovišti?

- a) velmi vyhovuje
- b) spíše vyhovuje
- c) spíše nevyhovuje
- d) velmi nevyhovuje

Máte pocit, že se teplota na pracovišti často mění? (jednou je Vám teplo, jindy fouká chladný vzduch z klimatizace)

- a) určitě ano
- b) spíše ano
- c) spíše ne
- d) určitě ne

### **Vlhkost ovzduší**

Vyhovuje Vám vlhkost vzduchu na pracovišti?

- a) velmi vyhovuje
- b) spíše vyhovuje
- c) spíše nevyhovuje
- d) velmi nevyhovuje

### **Rychlost proudění vzduchu**

Je Vám příjemné proudění vzduchu z klimatizace?

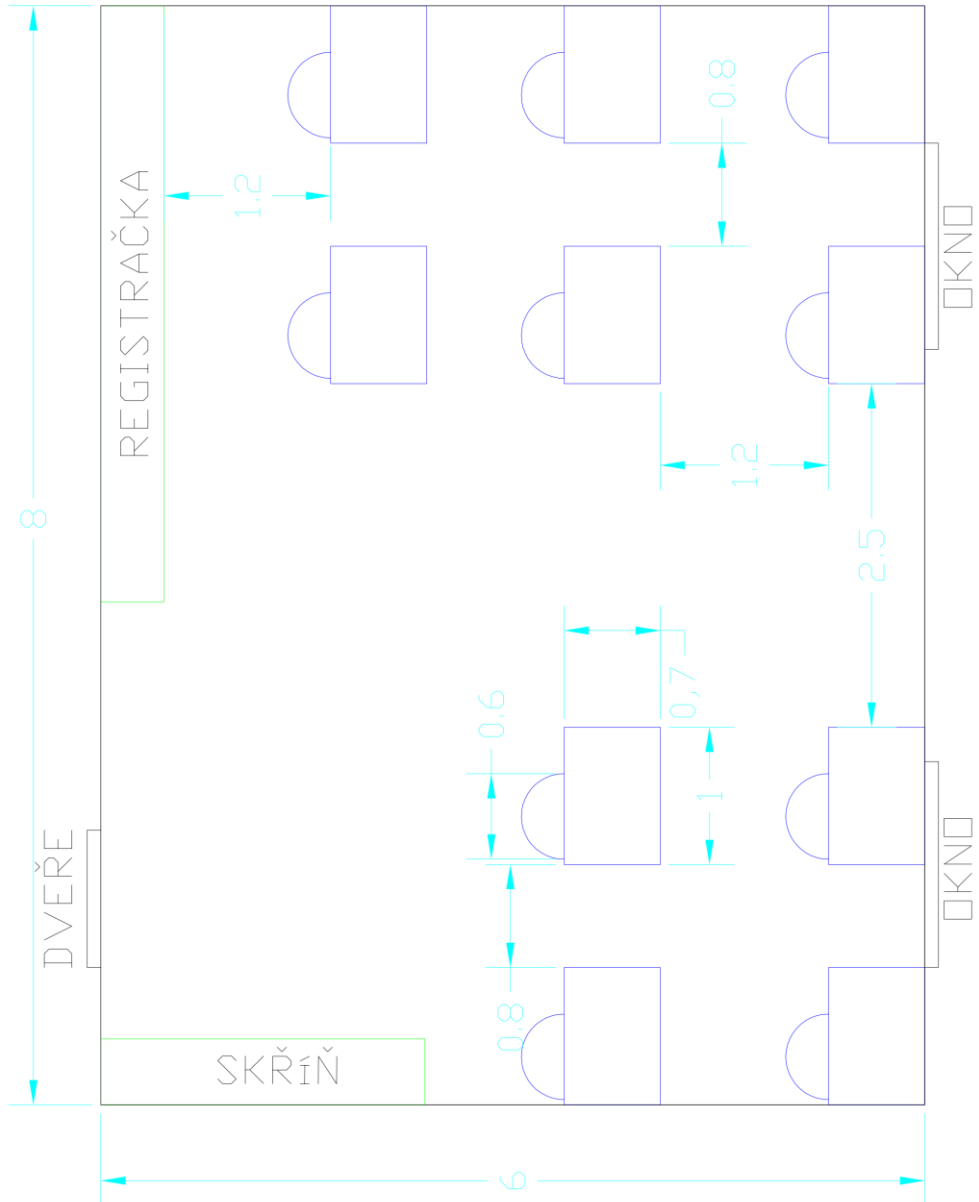
- a) určitě ano
- b) spíše ano
- c) spíše ne
- d) určitě ne

**Otevřené otázky pro řízený rozhovor**

- Jak byste zhodnotil své pracovní prostředí?
- Jak na vás působí práce v open space? cítíte se ve své kanceláři dobře?
- Máte dostatečné soukromí při práci?
- Vyhovují vám parametry Vaše pracovního stolu?
- Sedí se vám při práci dobře?
- Vyhovuje vám teplota na pracovišti?
- Jak byste označil zvukové podmínky na pracovišti?
- Ruší vás něco při koncentraci?
- Vyhovuje vám osvětlení na pracovišti? I kombinace denního a umělého osvětlení?
- Souhlasíte s bílou barvou interiéru?

# Příl.3-prostorové řešení aktuální stav

komentář: modrá barva -pracovnístoly  
červená - protihlukové stěny  
zelená - nábytek



# Příl.3-prostorové řešení navrhovaný stav

komentář: modrá barva -pracovnístoly  
červená - protihlukové stěny  
zelená - nábytek

