

UNIVERZITA KARLOVA V PRAZE

FAKULTA SOCIÁLNÍCH VĚD

Institut sociologických studií. Katedra sociologie

Marta Novotná

**Pracoviště open space a jeho vliv na
spokojenost zaměstnanců**

Bakalářská práce

Praha 2014

Autor práce: **Marta Novotná**

Vedoucí práce: **doc. PhDr. Pavel Kuchař, CSc.**

Rok obhajoby: 2014

Bibliografický záznam

NOVOTNÁ, Marta. Pracoviště open space a jeho vliv na spokojenost zaměstnanců. Praha, 2014. Bakalářská práce (Bc) Univerzita Karlova, Fakulta sociálních věd, Institut sociologických studií. Vedoucí diplomové práce doc. PhDr. Pavel Kuchař, CSc.

Abstrakt

Tato bakalářská práce se zabývá kanceláří typu open space v souvislosti se spokojeností se zaměstnáním. Práce se zaměřuje na výzkum hodnocení jednotlivých faktorů pracovního prostředí v kanceláři typu open space a snaží se ověřit hypotézy týkající se negativního vlivu tohoto typu pracovního prostředí na celkovou spokojenost se zaměstnáním. Prostřednictvím výzkumu provedeného na jedné konkrétní firmě tato práce představila hodnocení jednotlivých faktorů daného pracovního prostředí a poukázala na celkový vliv těchto faktorů na spokojenost se zaměstnáním. Výzkum upozornil zejména na výskyt hluku a teplotního nepohodlí jakožto hlavních determinantů nespokojenosti s tímto typem pracovního prostředí, přičemž zároveň poukázal na pozitivní dopad tohoto typu kanceláře na nízký výskyt šikany na pracovišti. Ukázalo se, že v případě této firmy není prostředí open space kanceláře danými pracovníky vnímáno tak negativně, jak bychom očekávali. Důležité je také zjištění, že pracovní prostředí open space kanceláře má skutečně vliv na celkovou spokojenost se zaměstnáním – pracovníci, kteří své pracovní prostředí hodnotí pozitivně, vykazují zároveň celkovou spokojenost se svým zaměstnáním. Práce se zároveň snaží poukázat na nedostatek výzkumů problematiky open space v českém prostředí.

Abstract

This bachelor thesis focuses on open space office in relation to satisfaction with employment. It focuses on research of factors of this specific working environment and tries to check hypothesis talking about negative impact on overall satisfaction with job. Through the research conducted within one company this bachelor thesis present

evaluation of factors of working environment and show overall impact of these factors on satisfaction with job. This bachelor thesis finds out that noise and discomfort linked with temperature in office are main determinants of dissatisfaction with this type of working environment; on the other hand this research also showed positive impact of this working environment on low occurrence of bullying within the workplace. This research showed that employees of this company are satisfied with their workspace more than we should expect. Important discovery of this bachelor thesis is that working environment really has an impact on overall satisfaction with job. This bachelor thesis also tries to point to relative small number of conducted researches focused on this topic.

Klíčová slova

Kancelář, pracoviště, open space kancelář, spokojenost se zaměstnáním, pracovní prostředí, interpersonální vztahy na pracovišti, komunikace na pracovišti

Keywords

Office, workplace, open space office, job satisfaction, working environment, interpersonal relations on workplace, communication on workplace

Rozsah práce: 72 725 znaků s mezerami od úvodu po závěr

Prohlášení

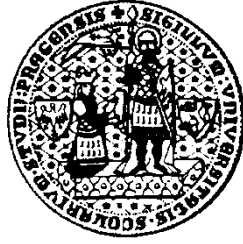
1. Prohlašuji, že jsem předkládanou práci zpracoval/a samostatně a použil/a jen uvedené prameny a literaturu.
2. Prohlašuji, že práce nebyla využita k získání jiného titulu.
3. Souhlasím s tím, aby práce byla zpřístupněna pro studijní a výzkumné účely.

V Praze dne

Marta Novotná

Poděkování

Na tomto místě bych ráda poděkovala doc. PhDr. Pavlu Kuchařovi, CSc. za připomínky a rady, které mi v rámci vedení této bakalářské práce poskytl. Dále bych chtěla poděkovat svým rodičům za jejich trpělivost a podporu a v neposlední řadě patří velké poděkování Bc. Mirce Strnadové za její neúnavnou pomoc během celého studia.



TEZE BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Univerzita Karlova v Praze

Fakulta sociálních věd
Institut sociologických studií

**PŘEDPOKLÁDANÝ NÁZEV BAKALÁŘSKÉ PRÁCE: PRACOVÍŠTĚ
OPEN SPACE A JEHO VLIV NA VÝKON A SPOKOJENOST
ZAMĚSTNANCŮ**

AUTOR: MARTA NOVOTNÁ

KONZULTANT: doc. PHDR. PAVEL KUCHAR, CSc.

NÁMĚT PRÁCE

Námětem mé bakalářské práce jsou pracoviště open space. Mým cílem je zjistit, jaké jsou výhody a nevýhody těchto pracovišť a jestli se představa o jejich účelu shoduje s reálnou situací. Hodlám toto téma zpracovat především formou výzkumu, a to jak výzkumu osob pracujících v tomto typu kanceláří, tak i výzkumu jejich zaměstnavatelů. Zajímá mne, jestli jsou lidé na takovémto pracovišti spokojeni a zda má toto prostředí vliv na jejich pracovní výkon, spokojenost s prací a ovlivňuje nějak jejich vztahy s kolegy.

PŘEDPOKLÁDANÉ METODY ZPRACOVÁNÍ

Svou práci bych chtěla začít sedmítýdenním zúčastněným pozorováním – budu po tuto dobu zaměstnaná na pracovišti typu open space, proto budu přímo v centru sledovaného jevu. Mým záměrem je všimnout si, jak lidé pracující v tomto prostředí reagují a vyrovnávají se s rušivými elementy, jakými jsou například hluk a absence soukromí. Zároveň se ale zaměřím i na možné přínosy tohoto typu kanceláří – všechna pozitiva i negativa, která vysleduji, poté bez výjimky zahrnu do své analýzy.

Dále hodlám provést rozhovory s lidmi pracujícími v open space kancelářích – pomocí neformálních rozhovorů je mým cílem zjistit, jaký mají na své pracoviště názor, co na něm považují za pozitivní a co naopak za negativní a ztěžující jejich práci, jaký je díky tomuto prostředí jejich vztah s kolegy, jestli vnímají nějaký vliv tohoto pracoviště na svůj pracovní výkon, atp.

Součástí mého výzkumu bude také dotazníkové šetření mezi zaměstnanci pracujícími v open space pracovištích. Plánovaný počet těchto pozorování je zhruba 150 – 200.

Mým záměrem je také provést rozhovory s vedoucími těchto pracovišť a s lidmi pohybujícími se ve vyšším managementu, kteří open space pracoviště vedou. Bude mne zajímat jejich postoj k tomuto typu kanceláří a jak jsou s ním jako zaměstnavatelé spokojeni.

Postoje zaměstnavatelů poté hodlám srovnat s výsledky rozhovorů a analýzy dotazníkového šetření mezi zaměstnanci a také se základní představou o přínosech open space pracovišť (kterou představím ve své teoretické části).

PŘEDBĚŽNÁ STRUKTURA PRÁCE

- 1) Úvod
- 2) Teoretická část

- a) Vysvětlení pojmu open space
 - b) Vznik a historie pracovišť typu open space
 - c) Hlavní záměr open space pracovišť
- 3) Praktická část
- a) Zúčastněné pozorování a rozhovory se zaměstnanci v open space kanceláří
 - b) Dotazníkové šetření
 - c) Rozhovory se zaměstnavateli
 - d) Analýza výsledků
- 4) Závěr

ORIENTAČNÍ ZDROJE K TÉMATU

MICHALÍK, D., SKŘEHOT P. *Kancelářské pracoviště s důrazem na typ open space*. Praha : Výzkumný ústav bezpečnosti práce, 2010.

SVOBODA, L. Open space office. *Souvislosti*. Roč. 21, č. 4 (2010), s. 87-89.
ISSN 0862-6928

HOUŠKOVÁ, H. *Pracovní podmínky se zaměřením na pracovní prostředí orientované na problematiku open space pracoviště*. Bakalářská práce (Bc.)--Univerzita Karlova. Filozofická fakulta, 2009.

V Praze dne

Konzultant: Doc. PhDr. Pavel Kuchař, CSc.

Autor: Marta Novotná

Podpis:

Podpis:

Obsah

ÚVOD.....	2
1. CÍLE BAKALÁŘSKÉ PRÁCE.....	3
2. PRACOVNÍ SPOKOJENOST.....	4
2.1 Rozdíly v celkové spokojenosti se zaměstnáním z hlediska sociodemografických charakteristik.....	6
2.2 Měření pracovní spokojenosti.....	7
2.2.1 Komunikace na pracovišti.....	8
2.2.2 Interpersonální vztahy.....	9
2.2.3 Platové ohodnocen.....	12
2.2.4 Možnosti školení a kariérní mobility.....	14
2.2.5 Povaha a bezpečnost práce, pracovní prostředí.....	14
3. FAKTORY PRACOVNÍHO PROSTŘEDÍ.....	16
3.1 Upořádání a vybavení pracoviště.....	17
3.2 Zvukové podmínky a hluk.....	17
3.3 Možnosti osvětlení.....	18
3.4 Mikroklimatické podmínky.....	19
3.5 Psychologické faktory.....	19
4. KANCELÁŘ TYPU OPEN SPACE.....	21
4.1 Definice a znaky open space kanceláře.....	21
4.2 Historie open space kanceláře.....	22
4.3 Minulé výzkumy problematiky open space kanceláří.....	23
5. METODOLOGIE.....	26
5.1 Výzkumný vzorek.....	26
5.2 Technika a průběh sběru dat.....	27
5.3 Struktura dotazníku.....	28
5.4 Struktura a parametry analýzy dat.....	29
6. ANALÝZA.....	30
6.1 Spokojenost s jednotlivými faktory pracovního prostředí.....	30
6.1.1 Fyzické podmínky pracoviště.....	30
6.1.2 Zvukové a vizuální soukromí.....	32
6.1.3 Mikroklima.....	33
6.1.4 Šikana na pracovišti.....	34
6.2 Celková spokojenost s prací.....	36
6.3 Pracovní prostředí a jeho vliv na celkovou spokojenost s prací.....	37
ZÁVĚR.....	38
POUŽITÁ LITERATURA.....	39
SEZNAM PŘÍLOH.....	41
PŘÍLOHY.....	41

Úvod

Práce jakožto jedna z nejzákladnějších a typicky lidských činností je námětem řady výzkumů. Zkoumá se, jaký má práce pro člověka význam, v čem je pro jeho život důležitá a nepostradatelná – zkrátka, jaké funkce zastává v životě současného člověka.

Tématem mé bakalářské práce není koncept práce jako takový; mým záměrem je zkoumat spokojenost s prací, přičemž prací zde budu dále chápat nikoli práci jako činnost, ale jako zaměstnání, za které člověk získává určité finanční ohodnocení. I přes tuto specifikaci ovšem ještě není téma mé bakalářské práce zcela přesné.

Práce a její význam pro společnost je nepochybně důležitým sociologickým tématem. Jelikož je podle mého názoru třeba všechny sociologické koncepty zkoumat v kontextu nových společenských trendů, hodlám se i já při výzkumu spokojenost se zaměstnáním zaměřit na konkrétní fenomén, který se v současné době objevil v souvislosti s tématem pracovní spokojenosti. Tímto fenoménem bude kancelář typu open space, která je v českém pracovním prostředí něčím zcela novým a zároveň doposud nepříliš prozkoumaným.

Open space kancelář lze považovat za skutečně revoluční způsob uspořádání pracovního prostředí - namísto malých, uzavřených kanceláří nastupuje velký, sdílený a především „otevřený“ prostor. Je překvapivé, že takto významná změna v charakteru pracovního prostředí, která má dopad na samotného pracovníka, nebyla v českém prostředí zatím příliš zkoumána.

Ve své bakalářské práci se proto zaměřím na problematiku open space kanceláří a jejího vlivu na celkovou spokojenost se zaměstnáním. Pro toto téma jsem se rozhodla jednak proto, že mám osobní zkušenost s pracovištěm typu open space a ráda bych se o jeho vlivu na spokojenost zaměstnanců dozvěděla více, jednak proto, že bych chtěla upozornit na nedostatek výzkumů zabývajících se tímto tématem.

V této práci ukáži, jakým způsobem pracovníci v open space kanceláři hodnotí jednotlivé faktory open space kanceláře a jaký vliv má tento jejich postoj k danému pracovnímu prostředí vliv na jejich celkovou spokojenost se zaměstnáním.

Prvotním záměrem této bakalářské práce bylo zaměřit se vedle vlivu open space kanceláře na spokojenost se zaměstnáním také na výkonnost zaměstnanců. Zároveň bylo mým záměrem pořídit rozhovory se zaměstnavateli a provést téměř dvouměsíční zúčastněné pozorování. Všechny tyto kroky by byly jistě pro tuto práci přínosné, nakonec jsem se ovšem rozhodla od nich upustit – zúčastněné pozorování sice proběhlo, jelikož ale kolegové věděli, že je pozoruji za účelem napsání bakalářské práce, nechovali se přirozeně. Od rozhovorů s nadřízenými jsem upustila proto, že mi byl rozhovor ochoten poskytnout pouze jeden z nich. Výzkum výkonnosti se pro změnu ukázal jako vcelku problematický, proto jsem se zaměřila pouze na již zmíněnou spokojenost se zaměstnáním.

1. Cíle bakalářské práce

Základním cílem mé bakalářské práce je zjistit, jak jsou pracovníci v kanceláři typu open space spokojeni se svým pracovním prostředím a jaký vliv má jejich hodnocení pracovního prostředí na celkovou spokojenost se zaměstnáním.

1. hypotéza: Lidé pracující v kanceláři typu open space budou celkově nespokojeni se svým pracovním prostředím, což se negativně projeví v jejich celkové spokojenosti se zaměstnáním.

2. hypotéza: Spokojenost s pracovním prostředím typu open space je ovlivněna socioekonomickými charakteristikami respondentů a místem, na kterém má respondent svoje pracovní místo.

2. Pracovní spokojenost

Spokojenost se zaměstnáním je jev, který se netýká pouze konkrétního pracovníka, ale má zásadní dopad na celou firmu (respektive organizaci, podnik, atd.). Nespokojený zaměstnanec má logicky menší motivaci k práci, vyšší tendenci dané zaměstnání opustit, jeho pracovní výkonnost je malá a svou nespokojeností tak ohrožuje chod celého podniku. Spokojenost se zaměstnáním má navíc dopad i na osobní život (člověk nespokojený se svou prací přenáší své problémy a starosti se zaměstnáním „domů“; málo výkonný zaměstnanec navíc zákonitě nemůže dostávat vysoký plat, což má vliv na rodinný rozpočet a tím i životní úroveň). Spokojenost se zaměstnáním tedy považují za stále aktuální téma, které je potřeba zkoumat v rámci nových společenských trendů a jevů – tímto novým trendem je například čím dál rozšířenější práce z domova¹ nebo zavádění open space kanceláří namísto kanceláří uzavřených.

Spokojenost s prací není ovšem jevem, který by se formoval bez vlivu různých faktorů – právě naopak. Na hodnocení pracovníka ohledně jeho pracovní spokojenosti má vliv značné množství aspektů, které se dají rozdělit do řady kategorií. Jedna z definic tohoto jevu např. uvádí, že:

„Celková pracovní spokojenost je ukazatel, který v sobě syntetizuje hodnocení většiny aspektů pracovního života, jakými jsou platové ohodnocení, zaměstnanecké benefity, pracovní podmínky (fyzické podmínky, autonomie, zajímavost práce, atd.) a celková atmosféra na pracovišti (mezilidské vztahy).“ [Kroupa, Kyzlinková, Dokulilová, Soukup 2007: 6]

Výzkumy pracovní spokojenosti jsou v České republice prováděny pravidelně a je tak možné se vedle zjištění aktuální spokojenosti českých zaměstnanců s prací zaměřit také na časové srovnání zjištěných dat. Tato data v obecné rovině ukazují, že je většina Čechů se svou prací spokojena - v loňském roce například 49 % respondentů uvedlo, že se ve svém zaměstnání cítí být „spíše spokojen/a“ a dalších 17 % dokonce „velmi spokojen/a“. Za „velmi nespokojené“ se svým současným zaměstnáním se označila pouze 2 % dotazovaných, přičemž stejně malý podíl respondentů (5 %) uvedlo, že jsou se svým zaměstnáním „spíše nespokojeni“. [Důrdovič 2013: 2] Tento výzkum

¹ Tento styl práce vykonávaný z domova je rozšířený zejména pod anglickým označením „home office“.

dokonce ukazuje, že jsou lidé se svým zaměstnáním spokojenější než v roce předchozím, kdy se 16% respondentů cítilo být „velmi spokojen“ a 45 % „spíše spokojeno“ se svou prací. [Durd'ovič 2012: 2]² Ačkoli tedy v naší společnosti panuje všeobecně rozšířená představa o tom, že většina zaměstnanců vykonává práci, která je nebaví, nenaplňuje a ve svém zaměstnání zůstávají především kvůli nutnosti obživy, je zřejmé, že stěžování si na své zaměstnání můžeme považovat spíše za národní „sport“, zvyk, jedno z „vděčných“ konverzačních témat.

Spokojenost se zaměstnáním se navíc v průběhu let nijak výrazně nemění, případně jde pouze o drobné výkyvy – na celkovou spokojenost s prací neměla vliv dokonce ani ekonomická krize, kdy by se daly u většiny zaměstnanců předpokládat obavy ze ztráty zaměstnání a vyšší nespokojenost s vlastním platovým ohodnocením. Pouhá 4 % zaměstnanců se ovšem v době vrcholu ekonomické krize domnívala, že je „velmi pravděpodobné“, že by mohli v brzké době ztratit své zaměstnání, přičemž dalších 20 % posuzovalo tuto možnost jako „spíše pravděpodobnou“; většina respondentů (45 %) považovala ztrátu práce za „spíše nepravděpodobnou“ a 13 % za „velmi nepravděpodobnou“. [Durd'ovič 2012: 5] Tato zjištění se příliš neliší od dat z následujícího roku, kdy podíl těch, kteří se obávali ztráty zaměstnání, ještě snížil. [Durd'ovič 2013: 5]³

Lze tedy tvrdit, že je spokojenost se zaměstnáním natolik stálým jevem, že na něj nemají dopad ani vlivy mezinárodního ekonomického charakteru. Je proto možné se domnívat, že na celkovou spokojenost se zaměstnáním mají zásadnější vliv spíše jiné faktory - jak uvidíme níže, významným determinantem spokojenosti v zaměstnání jsou např. vztahy na pracovišti a přítomnost (respektive absence) negativních jevů, které tyto vztahy doprovázejí (např. šikana) a podmínky pracovního prostředí.

² Všechny výzkumy, které v této práci uvádím, byly provedeny pouze na vzorku ekonomicky aktivních respondentů.

³ Relativní stálost spokojenosti se zaměstnáním dokládají i starší výzkumy: v rámci šetření provedeném v roce 2006 například 20 % respondentů uvedlo, že je ve své práci „velmi spokojena“ a dalších 46 % z nich označilo odpověď „spíše spokojen/a“. [Čadová 2006: 1]

2.1 Rozdíly v celkové spokojenosti se zaměstnáním z hlediska sociodemografických charakteristik

Ačkoli je celková spokojenost se zaměstnáním z hlediska časového srovnání poměrně stabilní, rozdíly v tomto ohledu nalezneme v rámci různých sociodemografických skupin. Spokojenost s prací se liší například na základě vykonávané profese (nejméně spokojeni jsou zpravidla dělničtí pracovníci, pro které je zaměstnání především prostředkem obživy - z tohoto důvodu by se také většina z nich snažila při eventuální ztrátě zaměstnání hledat jakoukoli jinou práci, zatímco lidé odborně kvalifikovaní či vysokoškolsky vzdělaní by v tomto případě hledali práci konkrétní). [Červenka 2005: 3; Ďurďovič 2013: 6]⁴ Za nejspokojenější přitom můžeme považovat osoby pracující samostatně - tedy podnikatele, kteří zároveň ze všech profesí udávají nejnižší míru obav ze ztráty zaměstnání [Horáková 2005: 1-2; Ďurďovič 2013: 5].

Celková spokojenost se zaměstnáním se liší také s ohledem na to, jak vysokou pozici daný pracovník zastává - jak se dá předem očekávat, nejvyšší spokojenost s prací vykazují osoby na vysokých pracovních pozicích [Červenka 2005: 3]⁵. Rozdíly v míře spokojenosti lze identifikovat také mezi různými vzdělanostními skupinami - nejvyšší spokojenost se svým zaměstnáním udávají pracovníci s vysokoškolským vzděláním [Ďurďovič 2012: 1-6]⁶ a v neposlední řadě také s ohledem na pohlaví zaměstnance.

Výzkumy pracovní spokojenosti zpravidla neuvádějí, jak se liší spokojenost s prací z hlediska pohlaví; ženy jsou přitom v pracovní oblasti značně znevýhodněny. Diskriminace na pracovním trhu totiž probíhá nejen z hlediska prestiže daného povolání, pracovní pozice a výše platu (ženy zpravidla pracují v méně prestižních povoláních, na nižších pozicích a dostávají za stejnou práci nižší mzdu než muži), ale také z hlediska náplně práce – ačkoli může mít žena stejnou pozici jako její mužský kolega, její pracovní náplň bude jiná. [Renzetti, Curran 2003: 279-280] Je tedy pochopitelné, že spokojenost žen se zaměstnáním se může od pracovní spokojenosti mužů značně lišit. Ve svém výzkumu proto hodlám tento fakt v rámci každé analýzy důsledně zohlednit a zjistit nejen to, jaký má pracoviště open space vliv na spokojenost

⁴ Viz také Horáková 2005: 1-4

⁵ Viz také Horáková 2005: 1-2

⁶ Viz také Horáková 2005: 1-4; Horáková 2004: 1-3; Ďurďovič 2013: 1-6

zaměstnanců, ale také to, jaký má vliv na spokojenost *zaměstnankyň* a jakým způsobem ženy hodnotí jednotlivé faktory daného pracovního prostředí.

2.2 Měření pracovní spokojenosti

Celková pracovní spokojenost se měří pomocí otázek na různé okruhy týkající se nejen samotného výkonu práce, ale i pracovního prostředí a vztahů s kolegy. Výzkumný ústav práce a sociálních věcí např. pro měření spokojenosti se zaměstnáním využívá postup, kdy se respondentů dotazuje na otázky spadající do následujících okruhů:

1. Komunikace
2. Interpersonální vztahy na pracovišti
3. Profesní rozvoj a kariérní růst
4. Odměňování a hodnocení/motivace
5. Styl řízení
6. Vztah k organizaci
7. Organizace práce
8. Atributy práce, bezpečnost a ochrana zdraví [Kroupa, Kyzlinková,

Dokulilová, Soukup 2007: 1-2]

Jelikož je spokojenost s prací (konkrétně spokojenost s prací v kanceláři typu open space) hlavním tématem mého výzkumu, představím jednotlivé determinanty pracovní spokojenosti podrobněji. Za zvlášť důležité přitom z hlediska svého zaměření na jeden konkrétní typ pracoviště – tedy pracoviště open space - považuji aspekt komunikace a interpersonálních vztahů na pracovišti, jelikož jsou tyto faktory daným prostředím kanceláře podle mého názoru výrazně ovlivněny (jinak spolu komunikují a spolupracují pracovníci v uzavřené, malé kanceláři; jiná atmosféra bude na pracovišti, kterou sdílí 100 osob). Za zásadní také považuji konkrétní aspekty daného prostředí (tedy zvukové, světelné, psychologické a další podmínky), kterými se budu zabývat níže v samostatné kapitole.

Jelikož se ve svém výzkumu nebudu zabývat postoji respondentů k firmě, ve které pracují, ani stylu řízení dané firmy zaměstnavatelem, nebudu se jimi dále příliš podrobně zabývat. Styl řízení tak, jak ho pomocí dané baterie otázek definuje manuál

vydaný Výzkumným ústavem práce a sociálních věcí podle mého názoru navíc splývá se způsobem měření interpersonálních vztahů (i zde se setkáme s otázkami na přístup k podřízeným, autoritě zaměstnavatele, způsobem rozdělování a definování pracovních úkolů atp.). Otázky zjišťující vztah k organizaci poté podle mého názoru jen rekapituluji baterie otázek z předešlých okruhů měřících pracovních spokojenost, jelikož se opět zaměřují na vztahy se zaměstnavatelem, kolegy, loajálnost vůči podniku⁷ a zaměstnavateli a způsob řízení dané firmy. Zároveň se také nebudu podrobněji zabývat okruhem týkajícím se organizace práce, jelikož tato baterie otázek zase z mého pohledu jen v lehce pozměněné podobě shrnuje to, co se snaží okruh zaměřený na faktory pracovního prostředí a aspekty vykonávané práce (najdeme zde totiž shodně otázky na dostatek času a prostoru pro práci, dostupnost potřebného vybavení, možnost organizovat si svoji práci, atd.). [Kroupa, Kyzlinková, Dokulilová, Soukup 2007: 41-56] Nemám tím v žádném případě na mysli, že by dané okruhy byly vytvořeny špatně; jen je nepovažuji za příliš významné z hlediska mého výzkumného záměru.

2.2.1 Komunikace na pracovišti

Komunikace má v současné moderní společnosti mnoho podob. Giddens ji definuje jako „*přenos informací od jedince nebo skupiny k jiným*“, zároveň ale zdůrazňuje především její roli jakožto nástroje všech interakcí v rámci sociálního světa. Komunikace už navíc neprobíhá pouze mezi živými jedinci, ale také skrze média. [Giddens 1999: 550]

Komunikace ovšem neslouží pouze k předávání informací, ale také k definování vztahů nadřízenosti a podřízenosti mezi oběma interagujícími osobami. Poznatky a praktické dovednosti jsou v současné době jedním ze zdrojů moci a proto se při komunikaci s druhými rozhodujeme, které informace jsme ochotni jim sdělit a které ne. [Keller 1997: 164–165] Pokud toto tvrzení aplikujeme na komunikaci mezi zaměstnanci, dá se předpokládat, že na pracovišti nebude zdaleka probíhat bezproblémový a hladký přenos informací mezi kolegy, natož mezi zaměstnanci a jejich nadřízeným. Zaměstnanci se sice mohou nacházet na stejné pracovní pozici, i přesto (nebo právě proto) chtějí z této „rovnocennosti“ vybočit a mít pocit určité moci nad

⁷ Dalo by se navíc předpokládat, že loajální budou vůči svému podniku (případně zaměstnavateli) pouze ti, kteří jsou v daném podniku spokojeni – jde tedy podle mého názoru o ukazatel, který je spíše

ostatními – a tento pocit jim umožňuje právě dostupnost informací, zkušeností či dovedností, které ostatním dostupné nejsou.

Pokud chceme zjistit, jaká je úroveň komunikace v rámci pracoviště, musíme se na tento jev zaměřit nikoli jen z hlediska komunikace mezi samotnými zaměstnanci. Komunikace mezi spolupracovníky, kteří si předávají nejen informace o své pracovní činnosti, ale zároveň spolu komunikují i v rovině osobní, čímž se upevňují jejich vztahy, je v tomto ohledu jistě základní. Stejně důležitá je ovšem také komunikace mezi zaměstnanci a jejich nadřízeným – v ideálním případě by měl být nadřízený přístupný jakýmkoli nápadům či připomínkám svých podřízených a měl by je plně informovat o svých záměrech. V rámci výzkumu komunikace na pracoviště je také potřeba zohlednit, nakolik jsou zaměstnanci informováni o plánech své firmy; zda mají všechny potřebné informace pro výkon své práce; případně nakolik funguje výměna informací mezi různými částmi jedné firmy, organizace či pracoviště. [Kroupa, Kyzlinková, Dokulilová, Soukup 2007: 10-15]

Plodná a oboustranná komunikace v rámci pracoviště je pokládána za důležitý aspekt jeho správného fungování. V ideálním případě by si zaměstnanci měli vyměňovat všechny své znalosti a praktické dovednosti, které znají (respektive ovládají) a pomoci tak druhým při výkonu jejich práce. Pokud ale vezmeme v úvahu Kellerovo tvrzení o dvojakosti komunikace a zároveň poukážeme na podkapitulu níže, kde pojednávám o sociální zahálce a dalších negativních jevech, které se mohou v rámci (nejen) pracovní skupiny vyskytnout, je otázkou, zda tento model opravdu platí. Ve svém výzkumu budu proto také zkoumat, jaká je komunikace mezi kolegy na pracovišti typu open space, kde může „pracovní skupina“ čítat i několik desítek osob a kontext pracovní komunikace je tedy značně odlišný než v rámci malých, uzavřených kanceláří.

2.2.2 Interpersonální vztahy

Vztahy mezi zaměstnavatelem a jeho podřízenými a zároveň vztahy mezi kolegy navzájem tvoří zásadní determinant celkové pracovní spokojenosti. Z hlediska mého záměru zkoumat open space kancelář jsou mezilidské vztahy ještě zásadnější, jelikož jeden prostor sdílí velké množství osob, které jsou nuceny (alespoň v rámci pracovní

průvodním jevem pracovní spokojenosti, než jeho determinantem.

doby) spolupracovat. Bude mne zajímat, jestli je takovéto množství osob spolupráce vůbec schopno a zda dokáže udržovat profesionální či přátelské vztahy; nebo jestli tento typ kanceláře naopak vede k vzájemnému odcizení jednotlivých pracovníků a tendenci řešit vše individuálně.

Rozhodování v rámci skupiny je mnohdy přínosnější v tom, že se jednotlivci tolik nebojí vyjádřit svůj názor, jelikož jsou „chráněni“ ostatními. Lidé tak často skrze svou skupinu vyjádří velmi radikální myšlenky či návrhy (ať již radikální v tom smyslu, že jsou silně konzervativní nebo naopak značně extrémistické), k jejichž zveřejnění by se při individuálním rozhodování neodhodlali. Skupinová práce je zároveň přínosná v těch oblastech, kde se každý individuální přínos jednotlivých členů skupiny počítá a má tedy svůj smysl a význam. [Hunt 2000: 388]

Na druhou stranu ovšem skupinové jednání a rozhodování provází řada negativních jevů – jedním z nich je například *konformita*, tedy „*tlak nutící nás shodnout se s většinou, přizpůsobit se, zařadit se.*“ [Cummins 1998: 22] Lidé se tedy při skupinovém rozhodování často přikloní k názoru, který sdílí většina - a to i přesto, že jsou přesvědčeni o správnosti názoru vlastního.

Sociální zahálka a *sociální facilitace* jsou dalšími dvěma negativními jevy, které s sebou přináší účast ve skupině. Sociální zahálka odkazuje k jevu, kdy se lidé v případě, že pracují ve skupině a jsou si vědomi, že nelze zjistit, nakolik oni sami přispěli k celkovému výsledku, snaží mnohem méně a jejich výkonnost je nízká. Sociální facilitace pak znamená situaci, kdy lidé v rámci skupiny vykazují u nenáročných činností lepší výsledky a naopak u těch těžších jejich výkonnost klesá. [Kassin 2007: 490-491]

Pokud tedy výše zmíněné poznatky vztáhneme na skupinu *pracovní*, je zřejmé, že zkoumání interpersonálních vztahů v rámci pracoviště není nijak jednoduché. Je potřeba zohlednit, že se lidé v pracovní skupině rozhodují jinak, než jak by se rozhodovali při individuálním úkolu. Je také nutné zohlednit, že u osob, které při samostatné práci vykazují velkou výkonnost, můžeme při práci ve skupině pozorovat pracovitost podstatně nižší. Všechny tyto jevy mají poté dopad na atmosféru na pracovišti, vztahy mezi pracovníky i vztahy s nadřízeným.

Kvalitu interpersonálních vztahů na pracovišti měříme pomocí rozsáhlých baterií otázek, které můžeme v obecné rovině rozlišit na otázky týkající se vedle vztahů mezi zaměstnanci (nakolik jsou ochotni si v případě potřeby pomoci, jaká panuje na pracovišti atmosféra, atp.) také vztahu mezi nadřízeným a zaměstnancem (v tomto ohledu je například důležité, nakolik je nadřízený ochoten zaměstnanci v případě potřeby pomoci s určitými pracovními problémy; zda má se svými zaměstnanci přátelské vztahy; jestli ke všem zaměstnancům přistupuje stejně a jeho hodnocení pracovních výkonů odpovídá skutečnosti; zda má dostatečnou autoritu a nakolik napomáhá k přátelské atmosféře na pracovišti a zajímá se o vztahy na pracovišti). V tomto kontextu ovšem také nesmíme opomenout možný výskyt diskriminace a šikany na pracovišti. Šikana na pracovišti⁸ má mnoho podob, často se ovšem zapomíná, že sem řadíme i nerovné podmínky pro muže a ženy. [Kroupa, Kyzlinková, Dokulilová, Soukup 2007: 17-23]

Vztahy na pracovišti jsou mezi českými pracovníky v dlouhodobém měřítku hodnoceny v celku pozitivně. Většina respondentů popisuje vztahy na pracovišti jako profesionální, čemuž můžeme porozumět jako fungující spolupráci, ovšem bez důvěrných vztahů mezi zaměstnanci – minulý rok takto popsalo situaci na svém pracovišti 50 % respondentů, přičemž dalších 31 % účastníků tohoto výzkumu uvedlo, že je atmosféra na jejich pracovišti dokonce přátelská. [Ďurďovič 2013: 3] Jak jsem uvedla výše, spokojenost se zaměstnáním se v zásadě nemění, což platí i v případě hodnocení vztahů na pracovišti – v roce 2012 označilo atmosféru na pracovišti jako přátelskou 25 % respondentů [Ďurďovič 2012: 3], přičemž ani v roce 2004, tedy před deseti lety, se výsledky příliš nelišily – jako velmi přátelskou považovalo atmosféru na svém pracovišti 23 % respondentů [Červenka 2005: 3-4]. Počet těch, kteří vztahy na pracovišti hodnotí naopak jako nepřátelské a konfliktní pak zpravidla nepřesahuje 6 %. [Horáková 2004: 2]⁹

Na základě těchto výsledků bychom mohli konstatovat, že jsou vztahy na pracovišti v obecné rovině takové, jaké by měly v ideálním případě být – tedy profesionální, vyznačující se vzájemnou spoluprací a respektem, často dokonce přátelské. Nesmíme ovšem zapomínat, že jsou dané výzkumy spokojenosti se

⁸ Šikana na pracovišti se často označuje anglickým názvem mobbing.

⁹ Viz také Ďurďovič 2013: 3; Ďurďovič 2012: 3; Červenka 2005: 4; Čadová 2006: 3

zaměstnáním prováděny bez rozlišení toho, na jakém typu pracoviště je daný druh práce vykonáván – víme sice, že dělník pracuje jinde než účetní, už se ovšem nedozvíme, zda daný účetní pracuje v kanceláři sám, s dvěma dalšími pracovníky, nebo sdílí kancelář padesáti kolegy. Tento prvek může na první pohled vypadat banálně, záměrem mého výzkumu je ovšem zjistit, zda nemají v rámci velkoprostorových kanceláří faktory určující spokojenost s prací alespoň částečně pozměněnou podobu a nepůsobí na pracovníky jinou měrou než jak je tomu v případě jiných typů kanceláří – můžeme tedy předpokládat, že se u pracovníků v open space kanceláři bude poněkud lišit i spokojenost (respektive nespokojenost) s interpersonálními vztahy na pracovišti.

2.2.3 Platové ohodnocení

Na celkovou spokojenost se zaměstnáním má vedle úrovně komunikace a kvality vztahů na pracovišti vliv pochopitelně také to, nakolik mzda jednotlivých zaměstnanců odpovídá tomu, jak by si podle svých představ zaslouhovali být za odvedenou práci finančně ohodnoceni.

Otázka finančního ohodnocení vykonané práce je v současnosti překvapivě něčím ne zcela samozřejmým. Tématu změny konceptu placené práce se věnoval například Ondřej Svatoň, který tvrdí, že změny, které se v současnosti v tomto ohledu odehrávají, mají zásadní dopad na podobu celé společnosti. Hovoří o tom, že v době, kdy bylo hlavním zdrojem obživy zemědělství, bylo práce dostatek, jelikož bylo vše závislé na dostupnosti lidské pracovní síly. Převrat nastal s příchodem průmyslové revoluce a tím i zaváděním strojů, které začaly lidskou pracovní sílu postupně vytlačovat – tato éra v současnosti dospěla do takového stadia, že hrají stroje ve většině oborů hlavní roli¹⁰ a lidé jsou spíše jejich „pomocníky“. Nutnost lidské pracovní síly se tak výrazně snížila a objevil se naopak problém s nedostatkem práce. [Svatoň 2008: 99 – 117] Práce, která byla v době převažujícího zemědělství nejprve vnímaná jako smysl života a podstata lidské ctnosti a poté práce *placená* jako základní zdroj obživy, najednou přestala být něčím samozřejmým a zcela zásadně změnila svoji podobu – schopnost uživit se dnes velmi často obnáší práci duševní; přičemž pokud si chce být člověk jistý svým pracovním místem, musí neustále přicházet s novými nápady:

¹⁰ Je přitom třeba si uvědomit, že pojmem „stroj“ nerozumíme pouze velké tovární přístroje, ale také v současné době běžně používaná elektronická zařízení – například počítače.

„Pro produkci bohatství už není výhradně nutné ani vlastnit, ani na trhu práce najímat lidskou pracovní sílu. Významnou formou bohatství je bohatství nehmotné – know –how, duševní vlastnictví vůbec /ochranné známky, patenty, průmyslové vzory.“ [Svatoň 2008: 113]

Výše zmíněnou změnou konceptu práce v současnosti bylo mým záměrem nastínit, že možnost získat za svou práci mzdu s sebou v současnosti přináší mnohem větší nároky než dříve. Získat placenou práci již není nic samozřejmého a případná nespokojenost s platovým ohodnocením tedy v tomto kontextu získává nový rozměr a je třeba ji v tomto novém kontextu chápat.

Necelá pětina respondentů (18 %) totiž v tomto ohledu uvádí, že by placenou práci *rozhodně* uvítala i tehdy, když by byli finančně zajištěni a zaměstnání by nepotřebovali; přičemž stejný podíl respondentů také v jiné souvislosti tvrdí, že práce rozhodně představuje v životě tu nejdůležitější činnost. Dalších 48 % respondentů by *spíše* uvítalo, kdyby mělo placenou práci, ačkoli by toto finanční ohodnocení nepotřebovalo. [Horáková 2005: 1-2]

Zvýše uvedeného je tedy evidentní, že placená práce má v současnosti mnohem širší význam než jen pro zajištění obživy.¹¹

Spokojenost, či spíše nespokojenost s finančním ohodnocením vykonané práce je z hlediska časového vývoje relativně neměnná a pokud se přece jen v jednotlivých letech liší, pak pouze o několik málo procent. V loňském roce bylo například s výší své mzdy nespokojeno 57 % respondentů (14 % z nich uvedlo, že je jejich mzda *výrazně nižší*, než by si podle svého hodnocení představovali, zbylých 43 % pak považují svůj plat za *o něco málo nižší*, než jaký by si podle svých představ zasluhovali). V roce 2005 přitom tvořil podíl nespokojených 60 %, což se od výsledků z loňského roku příliš neliší. Pokud se zaměříme na typ vykonávané profese, pak jsou se svým platovým ohodnocením nejméně spokojeni nekvalifikovaní dělníci – celých 19 % z nich v

¹¹ Giddens například v tomto kontextu hovoří o práci jako významné součásti sociální identity, jelikož se člověk díky pracovnímu kolektivu stává účastníkem sociálních interakcí. Práce (respektive placené zaměstnání) může být dokonce nezbytnou podmínkou vlastní sebeúcty. [Giddens 1999: 308]

loňském roce uvedlo, že je jejich mzda výrazně menší, než by si zasloužili.¹² 53 % vyšších odborníků a vedoucích pracovníků a stejně tak 51 % podnikatelů naopak považuje svůj plat za odpovídající odvedené práci a jsou s ním spokojeni. [Ďurďovič 2013: 4]

Vidíme tedy, že spokojenost s výší mzdy roste s výší pracovní pozice a v celkovém měřítku je podíl nespokojených s finančním ohodnocením své práce poměrně vysoký.

2.2.4 Možnosti školení a kariérní mobility

Vedle všech doposud zmíněných determinantů spokojenosti se zaměstnáním je důležité také to, nakolik mohou zaměstnanci využívat vzdělávací kurzy a školení, kterými obohatí svoje profesní zkušenosti. Respondenti jsou v tomto kontextu dotazováni nejen jestli jsou v jejich zaměstnání organizovány kurzy, školení, vzdělávací kurzy atp., ale i zda mají možnost tyto kurzy plně využívat a nakolik je zaměstnavatel v jejich využívání podporuje. Zároveň je v tomto ohledu pro každého zaměstnance důležité, jaké jsou jeho vyhlídky na možný kariérní růst. [Kroupa, Kyzlinková, Dokulilová, Soukup 2007: 25-30]

Můžeme předpokládat, že pracovníci, kterým je umožněno se dále vzdělávat a využívat nejrůznější kurzy organizované danou firmou, budou v celkovém hodnocení spokojenosti s prací vykazovat pozitivnější výsledky než ti, kteří tyto možnosti nemají. Možnosti vzdělávání a profesního růstu v kontextu výzkumu vlivu kanceláře typu open space na celkovou pracovní spokojenost zajímají proto, že (jak uvidíme níže), hlavním důvodem zakládání tohoto typu kanceláře bylo snížení ekonomických nákladů. Bude tedy zajímavé sledovat, zda jsou zaměstnavatelé ochotni investovat do svých zaměstnanců, nebo se budou snažit šetřit i v tomto ohledu.

2.2.5 Povaha a bezpečnost práce, pracovní prostředí

Při hodnocení spokojenosti s daným zaměstnáním má neopomenutelný vliv také povaha dané práce a rizika, která pracovníkům při jejím vykonávání hrozí. Pokud je

¹² Připomeňme, že dělníci jsou v rámci celkového hodnocení ti, kteří dlouhodobě vykazují nejnižší spokojenost s většinou aspektů práce. [Ďurďovič 2013: 2]

daná práce monotónní, stereotypní, bolestivá, vyčerpávající jak po fyzické, tak po psychické stránce (např. při nutnosti dodržovat pod značným časovým tlakem určité výrobní plány nebo pracovat bez ustání velkou rychlostí) a navíc je pracovník ohrožen z hlediska bezpečnosti, spokojenost s daným zaměstnáním zákonitě klesá. [Kroupa, Kyzlinková, Dokulilová, Soukup 2007: 58-63]

Jelikož se ve svém výzkumu nebudu zabývat spokojeností s prací u nejrůznějších druhů zaměstnání, ale pouze spokojeností pracovníků v kanceláři typu open space, některé výše zmíněné atributy práce sice budou v tomto konkrétním případě bezpředmětné (nemělo by například smysl se daných respondentů ptát, jestli je jejich práce bolestivá či abnormálně fyzicky náročná, když jde o práci v kanceláři; přičemž se dá předpokládat, že bezpečnost práce bývá v tomto ohledu zpravidla také na velmi dobré úrovni¹³), jiné atributy daného zaměstnání ovšem naopak nabývají značného významu. V kanceláři typu open space by mohly mít například na pracovníka nebyvalý vliv faktory daného pracovního prostředí (zvukové a světelné podmínky, psychologické faktory), které jsou sice neopomenutelné pro jakýkoli druh zaměstnání, v kontextu open space kanceláře ovšem nabývají nových forem a mohly by proto mít jiný dopad na jejich výkonnost a psychické rozpoložení než u jiných typů pracovišť a jiných typů vykonávané práce. Z tohoto důvodu se budu faktory pracovního prostředí zabývat v samostatné kapitole.

¹³ I přesto se hodlám respondentů na jejich hodnocení bezpečnostní úrovně na pracovišti samozřejmě dotázat.

3. Faktory pracovního prostředí

Každé pracovní prostředí se vyznačuje určitými vlastnostmi, které mají dopad na osoby, které v tomto prostředí vykonávají specifickou pracovní činnost. S jinými faktory pracovního prostředí nalezneme v továrně, jiné v kanceláři nebo u již zmiňovaných „home office“ - některé z nich mají na zaměstnance vliv pozitivní, některé negativní, jejich dopad na spokojenost se zaměstnáním je každopádně třeba zohlednit. V této kapitole je mým záměrem představit obecné rozřídění faktorů pracovního prostředí; především se ale hodlám zaměřit na ty faktory, které považuji relevantní z hlediska mého výzkumného zaměření – tedy zaměření na kancelář typu open space.

Státní zdravotnický ústav se problematikou podmínek na pracovišti zabývá velmi podrobně a rozděluje faktory pracovního prostředí na fyzikální (sem řadíme např. teplotní klima nebo zvukové podmínky na pracovišti a s nimi související hluk); faktory biologické (se zaměřením zejména na prašnost na pracovišti a šíření mikroorganismů, které mohou způsobit onemocnění zaměstnanců); fyziologické (těmito faktory je myšlena hlavně fyzická náročnost vykonávané práce); chemické faktory a v neposlední řadě také faktory psychologické (sem řadíme např. vztahy se zaměstnavatelem a kolegy, šikanu na pracovišti, náročnost práce z hlediska časového rozvržení, atd.). [SZÚ. Faktory pracovního prostředí [online]. [9.5.2014]. Dostupné z [www: http://www.szu.cz/tema/pracovni-prostredi/faktory-pracovniho-prostredi](http://www.szu.cz/tema/pracovni-prostredi/faktory-pracovniho-prostredi)]

Jak již bylo řečeno, hlavním důvodem pro zavádění open space kanceláří byla snaha snížit ekonomické náklady. Prostory, které by jinak byly rozděleny do privátních kanceláří, jsou v případě open space kanceláří využity mnohem efektivněji, jelikož je toto pracoviště schopné pojmout daleko více osob. U velkoprostorových kancelářích se navíc ve srovnání s uzavřenými kancelářemi předpokládá snazší mobilita - a to jak samotných pracovníků, tak i vybavení, které může být kdykoli přesunuto na jiné místo. Jelikož mne v rámci této práce zajímá právě kancelář open space a její vliv na celkovou pracovní spokojenost, budu se podrobněji zabývat pouze těmi faktory, které považuji relevantní z hlediska svého výzkumu – jde zejména o faktory fyzikální a psychologické.

3.1 Uspořádání a vybavení pracoviště

Důležité je samotné uspořádání a vybavení daného pracoviště, pro které existují rozsáhlé směrnice a limity. Existují např. směrnice ohledně minimálního počtu metru krychlových vzduchu připadajících na jednoho pracovníka nebo na zřízení šaten, hygienických a kuchyňských prostor na každém pracovišti, které musí být snadno dostupné všem pracovníkům. Dané směrnice se týkají také zřízení odpočinkových místností, kde mohou pracovníci trávit čas v době svého pracovního volna a mají možnost na určitou dobu uniknout rušivým vlivům svého pracoviště. Vedle vybavení pracoviště (tedy nábytku a technického zařízení) mají pracovníci také možnost zpříjemnit si svůj pracovní prostor pomocí osobních předmětů – fotografií, drobných dekorativních předmětů, květin atp. Tyto předměty ovšem nesmí bránit úklidu kanceláře ani případnému přesunu nábytku a ostatního vybavení. [Michalík 2010:56-58].

Rozdíl mezi malým, uzavřenými kancelářemi a těmi velkoprostorovými je v tomto ohledu jasně patrný. Ve vlastní, uzavřené kanceláři mají pracovníci mnohem více prostoru pro osobní věci a mají především možnost uspořádat si většinu vybavení podle vlastních představ a momentální potřeby. V open space kanceláři je daný prostor jasně rozčleněn a zaměstnanci mají svůj pracovní prostor do značné míry omezen - můžeme se tedy domnívat, že si nemohou dovolit zásadnějším způsobem zasahovat do vzhledu a uspořádání pracoviště. Open space kancelář je v podstatě kancelář, která je všech, a zároveň není ničím.

3.2 Zvukové podmínky a hluk

Všeobecným předpokladem pro co nejvyšší a nejsnazší výkon práce je zaručení klidu, především toho zvukového. V současnosti už se ovšem s absolutním klidem na pracovišti v podstatě nesetkáme; stále častěji se naopak musí pracovníci vyrovnávat s hlukem. Hluk v této souvislosti definujeme jako „*nepříjemný, rušivý zvuk, který může být pro člověka až škodlivý*“. [Michalík 2010: 62]

Hluk je výrazem současné moderní společnosti a zcela se mu nevyhneme; při výkonu pracovní činnosti je jeho přítomnost ovšem značně problematická, jelikož působí jednak na psychiku pracovníků, jednak snižuje jejich soustředění a pracovní

výkonnost. V souvislosti s kanceláři typu open space se vliv hluku na pracovníky rozebírá ještě intenzivněji, jelikož je jedním z hlavních aspektů tohoto pracoviště. Jak již bylo řečeno, předpokladem efektivity open space kanceláří je myšlenka snazší komunikace a spolupráce mezi pracovníky - všudypřítomná komunikace ovšem v tomto typu kanceláře zákonitě vede ke vzniku hluku, který je pro pracovníky velmi nepříjemný.

V případě velkoprostorových kanceláří navíc nejde o jednostranný hluk (kterým myslíme např. rozhovor kolegů sedících v blízkosti pracovníka), ale jde o hluk jednak z technických zařízení (telefony, počítače, kopírovací zařízení atd.) a zároveň o hluk vytvářený samotnými pracovníky (vznikající například z neustálého přecházení osob z místa na místo, hovory mezi kolegy nebo do telefonu atd.). [Smith-Jackson, Klein 2009: 279]

Stále rozšířenějším způsobem ochrany proti nežádoucímu hluku se v současnosti stávají sluchátka, která pracovníci využívají zejména při potřebě soustředění na důležitý pracovní úkol. V tomto kontextu je pak ovšem otázkou, jestli je člověk se sluchátky schopen plně komunikovat a spolupracovat se svým okolím (což je onen několikrát zmíněný předpokládaný přínos open space kanceláře), nebo se spíše ukazují nezamýšlený důsledek tohoto typu kanceláře - snaha se před svým okolím oprostít.

Zaměstnavatel také může svým zaměstnancům vyhradit místa pro vyřizování těch pracovních záležitostí, které je třeba provést v soukromí (např. podepisování důležité smlouvy, různá jednání). Open space kancelář také v případě zájmu zaměstnavatele umožňuje zřízení odpočinkových místností, kde se mohou pracovníci v době pracovního volna od hluku (a jiných rušivých vlivů, které s sebou tento typ pracoviště přináší) odprostit. V rámci svého výzkumu mne bude zajímat, jestli jsou tyto možnosti skutečně využívány.

3.3 Možnosti osvětlení

V kontextu faktorů pracovního prostředí a jejich vlivu na pracovníky hrají roli také světelné podmínky na pracovišti. Dostatek světla je pro výkon jakékoli lidské činnosti naprosto nezbytný, pro pracovní činnost (a obzvláště činnost administrativní) to

platí dvojnásob. Možnosti umělého osvětlení na daném pracovišti by měly zohledňovat konkrétní typ vykonávané práce, jakož i změny přirozeného denního světla během dne a různých ročních období. Pracovníci by zároveň měli mít možnost upravit si míru a způsob osvětlení podle individuální a momentální potřeby.¹⁴ [Michalík 2010: 60-62]

Ve svém výzkumu se budu snažit především zjistit, zda mají pracovníci pro výkon své pracovní činnosti dostatek světla. V této souvislosti můžeme ale také zkoumat, zda respondenti pociťují nějaké zdravotní obtíže spojené s osvětlením na daném pracovišti, které je navíc spojeno se zářením z elektronických zařízení – tato kombinace může například způsobit pálení očí.¹⁵

3.4 Mikroklimatické podmínky

Mezi další faktory pracovního prostředí, na které je třeba brát zřetel při hodnocení spokojenosti s prací, jsou mikroklimatické podmínky. Dalším negativní charakteristikou open space pracoviště jsou zhoršené mikroklimatické podmínky. Radíme sem například nestálou teplotu, přílišnou vlhkost nebo nedostatečnou výměnu vzduchu, rychlé šíření virových onemocnění atd.). [Michalík 2010:29]

3.5 Psychologické faktory

Vedle zvukových podmínek na pracovišti, barevného řešení kanceláře a možností osvětlení nelze vynechat faktory psychologické. V současné době je lidská psychika a vlivy působící na její zdraví často diskutovaným tématem, přičemž právě v pracovním prostředí je na psychiku vyvíjen často enormní nátlak. Jak jsme viděli výše, na duševní pohodu zaměstnanců má vliv nejen jejich vztah s nadřízeným, ale také vztah s ostatními kolegy, kteří s ním sdílí kancelář.

Můžeme předpokládat, že čím větší počet osob sdílí určitý prostor, tím je větší pravděpodobnost, že mezi danými osobami vzniknou konflikty; když navíc dáme tento předpoklad do spojitosti s hlukem, ztrátou soukromí, teplotním diskomfortem a dalšími

¹⁴ S možnostmi osvětlení a jejich vlivu na pohodlný a bezproblémový výkon práce pak souvisí také barvy použité na vymalování stěn kanceláře a volba barevných tónů nábytku a ostatního pracovního vybavení, jelikož nevhodně zvolené barevné řešení daných prostor může negativně ovlivnit koncentraci a psychické rozpoložení pracovníků. [Michalík 2010: 58-60]

¹⁵ Zdravotními potížemi způsobenými faktory daného pracovního prostředí se v této práci podrobněji zabývat nebudu, dotaz na jejich výskyt ovšem zahrnu do svého dotazníku.

negativními aspekty velkoprostorových kanceláří, dá se očekávat, že budou lidé pracující v kanceláři typu open space ve špatném psychickém rozpoložení.

Vedle zmíněných vztahů se zaměstnavatelem a kolegy má na psychiku pracovníků negativní vliv také nadměrná odpovědnost, přílišný tlak na pracovní výkonnost a plnění časových plánů, ohrožení zdraví při výkonu práce, stereotypní práce bez možnosti kreativity atd. [Blažková 2008:1]

Jedním z dalších negativních aspektů open space kanceláře v souvislosti s psychikou pracovníků je také ztráta soukromí pracovníků, a to jak vizuální, tak akustická. Pracovníci mají pocit neustále vizuální kontroly ze strany svého okolí, přičemž u řady z nich může tento pocit kontroly vyvolat silný stres a tím i snížený výkonnosti. [Kim, de Dear 2013: 18-19] Paradoxem je, že se o možnosti dohledu zaměstnavatele nad pracovníky i vzájemné kontrole kolegů mezi sebou předpokládá, že zvyšuje pracovní motivaci a výkonnost. Můžeme spíše předpokládat, že namísto lepší výkonnosti vede ztráta soukromí a stres z neustálého dohledu vede k nižší celkové spokojenosti se zaměstnáním.

Pokud tedy shrneme výše uvedené, můžeme předpokládat, že celková spokojenost se zaměstnáním bude vedle úrovně komunikace, interpersonálních vztahů, platového ohodnocení a dalších faktorů záviset také na faktorech, které vyplývají z daného pracovního prostředí. Ve svém výzkumu se proto budu snažit zjistit, jaká je spokojenost s pracovním prostředím open space kanceláře mezi českými zaměstnanci a jak tyto aspekty ovlivňují jejich celkovou spokojenost se zaměstnáním.

4. Kancelář typu open space

4.1 Definice a znaky open space kanceláře

Kancelář jakožto místo, kde probíhá určitá pracovní činnost, není jevem novodobým, ale má své kořeny hluboko v historii. Archeologické nálezy navíc dokládají, že z hlediska své podoby a uspořádání se středověké kanceláře téměř nelišily od těch dnešních, jelikož se už i ony vyznačovaly množstvím úložného prostoru pro dané písemnosti a sloužily zároveň jako zásobárna pomůcek určených pro tvorbu těchto „tiskovin“. Odlišení kanceláře od knihovny začalo být stále patrnější s vynálezem knihtisku, svou funkci jakožto místa pro tvorbu a uchovávání různých písemností a knih ovšem kanceláře začaly ztrácet až v rámci průmyslové revoluce. [Michalík 2010:10-13].

Vidíme, že všechny historické podoby kanceláře mají jedno společné – jde o místo, kde pracovníci určitým způsobem manipulují s písemnostmi. Kancelář nikdy nesloužila jako prostor, kde by byla vykonávána dělnická (nebo jiná fyzická) práce, vždy šlo spíše o práci „duševní“ v tom smyslu, jak ji chápeme dnes. Jinak tomu není ani v případě kanceláře open space – tento typ kanceláře je ovšem v mnoha ohledech „revoluční“. Termín „open space“ pochází z angličtiny a můžeme ho doslovně přeložit jako „otevřená kancelář“. Pokud tedy mluvíme o open space kanceláři, odkazujeme tím k pracovišti, které je v mnoha ohledech „otevřené“ – jednak z hlediska samotného prostoru, jednak z hlediska spolupráce a komunikace mezi spolupracovníky. V češtině se název tohoto typu pracoviště volně překládá jako velkoprostorová kancelář.

Jednu z definic open space kanceláře zní následovně:

„Velkoprostorové kanceláře tedy představují v základním pohledu rozsáhlejší prostor, který je obvykle členěn mobilními samostatně stojícími panely a nižšími stěnami, na nichž jsou zavěšeny stolové desky, otevřené police, případně skříňky. Uvnitř jsou kanály, kterými jsou skrytě vedeny všechny elektroinstalace či telefonní vedení, takže nenarušují estetiku prostředí. Pracovníci jsou od sebe odděleni jen nízkými příčkami, eventuálně vůbec ničím. Ke každému pracovnímu místu náleží většinou zobrazovací jednotka, monitor, resp. počítač.“ [Michalík 2010:19].

Jiná definice open space pracoviště tvrdí, že uspořádání nábytku a přítomnost různých dělicích stěn, skříní apod. mají ve velkoprostorových kancelářích v pracovnících evokovat pocit, jako by se nacházeli v soukromé kanceláři. Podle této definice jde tedy o typ kanceláře, jejímž smyslem je zvýšit výkonnost pracovníků a zároveň snížit náklady spojené s výstavbou kanceláře. [Smith-Jackson, Klein 2009: 279]

Další definice pro změnu zdůrazňuje, že jde především o sdílený prostor, ve kterém mají pracovníci k dispozici různorodé technické vybavení [Jackson, Klein, Wogalter 1997: 1]

Ať se jednotlivé definice zaměřují na jakýkoli konkrétní aspekt open space kanceláře, vždy jde o prostor, který je rozdělen příčkami či různými jinými bariérami a v nichž pracovníci sdílí pracovní místo spolu s řadou dalších kolegů. Hlavním rysem velkoprostorových kancelářích je tedy neuzavřenost dané kanceláře a sdílený, průchozí prostor. Z mého pohledu je pro open space kancelář a její vliv na pracovníka zásadní především fakt, že prostor sdílí desítky osob, které vykonávají pracovní činnost, od čehož se odvíjí vše ostatní (všudypřítomný hluk, absence soukromí, atp.)

Vedle samotných definic můžeme rozlišit i typy open space kanceláře. Jednu takovou typologii nabízí Kim a de Gear ve své studii zaměřené na spokojenost s prací – hovoří celkem o třech typech velkoprostorových kancelářích. Prvním z nich je pracoviště rozdělené na kóje s vysokými dělicími příčkami, druhý typ se od toho prvního liší pouze tím, že jsou dané dělicí přepážky nízké. Pro třetí typ je potom charakteristické to, že není nijak rozčleněn pomocí příček, nebo je jimi rozdělen pouze v omezené míře [Kim, de Dear 2013: 18]

4.2 Historie open space kanceláře

Historie zavádění open space pracovišť je relativně krátká – tento typ kancelářích se začal poprvé objevovat v USA zhruba před sto lety v reakci na poválečný rozmach. Vystala potřeba soustředit větší množství pracovníků na jedno místo a zároveň co nejvíce snížit náklady na výstavbu kanceláře a budoucí provoz. Řešením byly velkoprostorové kanceláře, které navíc umožnily sdružovat pracovníky se stejnou specializací do bezprostřední blízkosti a zároveň je udržet v kontaktu s kolegy z jiných

oborů, kteří se nacházejí na stejném pracovišti jako oni (o těchto a dalších aspektech open space pracoviště pojednám níže). V polovině minulého století pak vznikla snaha vylepšit prostory open space kanceláře nejen po estetické stránce (například pomocí květin), ale i z hlediska funkčnosti do kóji, která měla ještě zvýšit možnost týmové spolupráce mezi osobami se stejným pracovním zaměřením. V Čechách dochází k zavádění velkoprostorových kanceláří poměrně nedávno, teprve od 90.let 20.let. Výjimkou byla ovšem firma Baťa, jejíž kanceláře ve Zlíně byly v době po první světové válce zřízeny podle amerického vzoru velkoprostorových kanceláří [Michalík 2010:19-26].

Tento opožděný „příchod“ open space kanceláří do České republiky je vysvětlitelný v kontextu politické situace té doby – teprve po změně režimu začaly do naší země pronikat prvky západního světa a s nimi i tento nový typ kancelářského uspořádání, který byl pro české poměry nejen absolutní novinkou, ale zároveň něčím, s čím se zdejší pracovníci vyrovnávají dodnes. Jelikož zavádění open space kanceláří v Čechách započalo přibližně o sedmdesát let později než v USA, dá se předpokládat, že největší rozmach tohoto typu pracoviště v našem prostředí ještě nastane. Jak jsem zmínila výše, problematika pracovní spokojenosti je stále aktuální téma a je potřeba ho zkoumat ve světle aktuálních trendů – z tohoto důvodu jsem se ve své bakalářské práci zaměřila na výzkum spokojenosti se zaměstnáním u těch, kteří pracují ve velkoprostorové kanceláři, tedy v kanceláři, která je v českém prostředí stále relativně nová.

4.3 Minulé výzkumy problematiky open space kanceláří

Ačkoli je v poslední době problematika open space pracovišť hojně diskutovaným tématem, výzkumných šetření na toto téma existuje v českém prostředí jen velmi málo. Zahraniční výzkumy prováděné v rámci open space pracovišť se poté vedle spokojenosti s tímto typem pracoviště a výkonosti pracovníků zaměřují zejména na konkrétní aspekty tohoto pracovního prostředí – například na výzkum vlivu hluku, stresu či ztráty soukromí na pracovníky ve velkoprostorových pracovištích.

V české republice provedl jeden z výzkumů open space pracoviště výzkumný tým PhDr. Davida Michalíka, PhD. A RNDr. Et Mgr. Petra Skřehota. Jejich hlavním

záměrem bylo zjistit, jaké jsou obecné charakteristiky open space pracoviště a objasnit, s jakými aspekty tohoto pracovního prostředí jsou pracovníci nejméně, respektive nejvíce spokojeni. Jejich cílem bylo také specifikovat, jaké rušivé aspekty na pracovišti typu open space jsou pro pracovníky nejvíce problematické a nejvíce ztěžují výkon jejich práce. Na základě získaných dat je potom zřejmé, že negativní stránky daného pracoviště převažují ty pozitivní; neznámá to ale, že by pracovníci žádné kladné aspekty svého pracoviště nenašli - respondenti v rámci tohoto výzkumu například oceňují přístup zaměstnavatele k jejich zdravotní prevenci. Identifikované negativní stránky open space pracoviště pak zpravidla odpovídají výsledkům předchozích výzkumů provedených na toto téma; pracovníci jsou nejméně spokojeni s absencí vizuálního a zvukového soukromí, nestabilitou teploty vzduchu a jeho nedostatečnou výměnou; nevyhovujícím pracovním sedadlem. Respondenti zároveň uvedli řadu zdravotních problémů plynoucích z práce na tomto typu pracoviště. [Michalík, Skřehot 2009: 1-9]

Tato studie je ovšem jedna z mála českých výzkumů, které se tématem open space kanceláří zabývá. Pokud chceme o tomto tématu a minulých zjištěních získat více informací, musíme se zaměřit na studie zahraniční. Níže uvedu některé z nich, existuje jich ale samozřejmě mnohem více.

Ze zahraničních studií zaměřených na podmínky práce v open space pracovištích nejprve zmíním studii J.Kima a R. de Deara. Toto šetření se zaměřilo na srovnání kvality komunikace a dalších faktorů mezi různými typy pracovišť. Autoři výzkumu konstatují, že v rámci srovnání mezi těmito typy pracovišť byli podle očekávání se svým pracovním prostředím nejvíce spokojeni respondenti z vlastních kanceláří; pracovníci z open space kanceláří byli se svým pracovištěm spokojeni nejméně. Ukázalo se, že ačkoli se předpokládá, že open space kancelář podporuje snazší komunikaci mezi pracovníky, hodnocení tohoto faktoru u pracovníků ve velkoprostorových kancelářích v podstatě neliší od těch z kanceláří soukromých. Jako univerzální determinant nespokojenosti s pracovištěm (a to bez ohledu na konkrétní typ pracoviště) se ovšem ukázalo nepohodlí spojené s teplotou (ať už se jedná o přílišné horko nebo naopak chlad, teplotní výkyvy...). Zároveň je možné konstatovat, že ačkoli hluk vadí respondentům nezávisle na typu kanceláře, na celkovou spokojenost se zaměstnáním nemá takový vliv, jaký bychom předpokládali - jako nejdůležitější

determinant celkové spokojenosti s prací byl totiž prostřednictvím zjištěných dat označen dostatek pracovního prostoru. [Kim, de Dear 2013: 18-26]

Na možný vztah mezi spokojeností s charakteristikami pracovního prostředí a celkovou spokojeností se zaměstnáním se zaměřila také studie z roku 2007, která za tři determinanty spokojenosti s pracovním prostředím označila soukromí (a to jak vizuální, tak akustické), osvětlení a podmínky mikroklimatu (tedy teplota vzduchu, ventilace, atd.). Dalším zjištěním této studie byla skutečnost, že se spokojenost s pracovním prostředím souvisí se spokojeností s prací. Výzkum na základě získaných dat zdůraznil absenci či přítomnost okna jako důležitého faktoru, který má vliv na spokojenost s pracovním prostředím. [Veitch, Farley, Newsham 2007: 3-13]

Hodnocení vizuálního a zvukového soukromí zahrnu i do svého výzkumu, jelikož na základě vlastní zkušenosti s prostředím open space kanceláře považují hluk a absenci soukromí za jevy, které mají výrazný dopad na psychiku pracovníka.

Výzkumy poté také ukazují, že lidé, kteří pracují v kanceláři typu open space, pociťují velmi často zdravotní problémy spojené s prací v tomto prostředí, vykazují menší spokojenost se svým zaměstnáním ve srovnání s těmi, kteří pracují v soukromé (resp. uzavřené) kanceláři a rušivé vlivy přítomné v tomto typu kanceláře mají také dopad na jejich pracovní výkonnost. [Jahncke et al. 2011: 373]

5. Metodologie

Ve své bakalářské práci se zajímám o problematiku spokojenosti se zaměstnáním se specifikací na kancelář typu open space. Jak jsem již uvedla, ačkoli jsou velkoprostorové kanceláře v českém prostředí stále rozšířenější a dá se předpokládat, že se bude jejich počet v příštích letech stále zvyšovat, mnoho výzkumů se tímto tématem v českém prostředí příliš nezabývá.

Jelikož se tedy ještě není příliš možné setkat s bateriemi otázek, které by byly sestaveny pro výzkum pracovního prostředí v tomto specifickém pracovním prostředí¹⁶, rozhodla jsem se pro své výzkumné účely sestavit dotazník vlastní. V této kapitole je proto mým záměrem představit metodologii svého výzkumu – nejprve se zaměřím na výzkumný vzorek a zároveň stručně představím pracoviště, které jsem vybrala pro provedení svého výzkumu; poté představím zvolenou techniku sběru dat a jeho průběh. Seznámím také se strukturou dotazníku a v neposlední řadě s parametry následné analýzy získaných dat.

5.1 Výzkumný vzorek

Výzkumný vzorek tvoří pracovníci jedné státní firmy se sídlem v Praze. Pro tuto firmu jsem se rozhodla proto, že mám s prací v rámci jejich pracoviště osobní zkušenosti a měla jsem představu o tom, zda budou vedle přibližně stejného podílu mužů a žen rovnoměrně zastoupeny také všechny věkové a vzdělanostní skupiny. Celkový počet respondentů je rovných 100; tento počet byl předem omezen serverem, skrze který jsem prováděla sběr dat – nebylo možné získat více než 100 odpovědí.¹⁷

Nerovnoměrné zastoupení je v mém výzkumném vzorku ovšem v případě vzdělanostních skupin – respondenti uváděli pouze středoškolské vzdělání s maturitou nebo vzdělání vysokoškolské. Tento fakt s největší pravděpodobností vyplývá z charakteru dané firmy, která je zaměřena na vyšší management a obchod a proto při přijímání nových zaměstnanců zřejmě klade na dosažené vzdělání velký důraz. Při analýze je tedy třeba mít tento fakt na paměti.

¹⁶ Mohla jsem sice využít baterie týkající se spokojenosti se zaměstnáním a poté bloky otázek zaměřené na hodnocení pracovního prostředí, vytvoření vlastního dotazníku jsem ale považovala za vhodnější.

¹⁷ Odpovědí“ v tomto smyslu myslím vyplněný dotazník.

5.2 Technika a průběh sběru dat

Jelikož jsem se rozhodla problematiku open space kanceláří a jejich vlivu na spokojenost se zaměstnáním zkoumat kvantitativně, jako nejvhodnější metodu sběru dat jsem vyhodnotila dotazník – pro tuto volbu jsem měla hned několik důvodů. Jak uvádí Disman, dotazník představuje techniku, která s sebou přináší minimální náklady, přičemž je nenáročná i z časového hlediska. Dotazník je také zřejmě nejlepší volbou z hlediska zajištění anonymity a jeho použitím nevzniká zkreslení vlivem tazatele (jak je tomu například u osobního dotazování). Vedle těchto výhod s sebou ovšem tato technika přináší i určité nevýhody – jednou z nich je velmi malá návratnost a nejistota, zda dané informace poskytl opravdu ten respondent, kterému byl dotazník určen. [Disman 2008: 141]

Z hlediska mého výzkumného záměru jsem tedy dotazník zhodnotila jako nejvhodnější výzkumný nástroj. Náklady na distribuci dotazníku a sběr dat byly v podstatě nulové, jelikož obojí probíhalo elektronickou formou; zároveň jsem získala dostatečný počet odpovědí za relativně krátkou dobu. Pro tuto techniku sběru dat jsem se rozhodla mimo jiné proto, že v dané firmě každý rok 2 měsíce pracuji, takže by při osobním dotazování nebo papírové formě dotazníku (kterou bych distribuovala osobně) mohly být výsledky mou přítomností zkreslené.¹⁸ Výše zmíněné riziko nejistoty, zda daný dotazník nevyplnil někdo, komu nebyl určen, jsem se snažila co nejvíce eliminovat pomocí několika opatření – v první řadě jsem pomocí nabídky serveru mojeanketa.cz neumožnila více než jedno vyplnění dotazníku z jednoho počítače; zároveň byly dotazníky rozeslány v pracovní době a v neposlední řadě přímo na pracovní emailové adresy daných respondentů a nikoli na adresy soukromé.

Sběr dat probíhal prostřednictvím internetového serveru mojeanketa.cz. Na tomto serveru jsem vytvořila svůj dotazník a odkaz k jeho vyplnění jsem poté rozeslala respondentům.¹⁹

¹⁸ V úvodu dotazníku jsem sice uvedla své jméno, to ovšem většina pracovníků v rámci tohoto pracoviště nezná, znají mne pouze „od vidění“.

¹⁹ Tento odkaz jsem nerozesílala *přímo* respondentům, ale sekretářce zaměstnané na daném pracovišti, která jej poté na základě naší předešlé domluvy rozeslala celkem na dvě oddělení této firmy.

5.3 Struktura dotazníku

Dotazník, který jsem použila v rámci svého výzkumu pracovního prostředí v open space kanceláři a jeho vlivu na spokojenost respondentů se zaměstnáním, jsem vytvořila sama; při jeho tvorbě jsem ovšem mohla využít dotazník, na kterém jsem pracovala v rámci předmětu Základy praktického sociologického zkoumání. Při tvorbě zbylých otázek pro tento dotazník zaměřený na pracovní prostředí a problematiku spokojenosti s prací jsem se opírala o přečtenou literaturu a výše zmíněné výzkumné studie, ve kterých byly uvedeny faktory ovlivňující hodnocení pracovního prostředí a spokojenost se zaměstnáním.

Dotazník jsem strukturovala do pomyslných tří částí, respektive okruhů. První okruh zahrnuje otázky týkající se sociodemografických ukazatelů (věk, pohlaví a dosažené vzdělání respondenta) a zároveň otázky zjišťující obecné charakteristiky respondenta ve vztahu ke kanceláři open space (jak dlouho pracuje na tomto typu pracoviště; kolik osob s ním sdílí danou kancelář; kde se nachází respondentovo pracovní místo). Druhý okruh otázek zkoumá postoje respondentů k jejich pracovnímu prostředí – tyto otázky zjišťují, jak respondenti hodnocení zvukové, světelné, psychologické a další faktory daného pracovního prostředí (o těchto faktorech jsem pojednala výše). Zvláště podrobně jsem se zaměřila na faktory psychologické, jelikož je pro hodnocení spokojenosti s pracovním prostředím a celkově se zaměstnáním osobně považují za zcela zásadní. Poslední okruh otázek je zaměřen na zjištění celkové spokojenosti s prací.²⁰

5.4 Struktura a parametry analýzy dat

Analýzu jsem rozdělila celkem do tří částí, přičemž v první se zaměřím na analýzu spokojenosti s pracovním prostředím, ve druhé na analýzu celkové spokojenosti se zaměstnáním. V závěrečné části poté zhodnotím vliv pracovního prostředí v kanceláři typu open space na celkovou spokojenost se zaměstnáním. Jelikož jedna z mých hypotéz uvedených v úvodu práce předpokládá vliv sociodemografických charakteristik respondenta na hodnocení pracovního prostředí, budu při analýze zohledňovat především tyto charakteristiky. Zároveň se pokusím zjistit, zda má na hodnocení

²⁰ Dotazník je zařazen na konci práce jako příloha.

pracovního prostředí vliv to, kde se nachází respondentovo pracovní místo, jak dlouho pracuje v kanceláři typu open space a jaký je počet osob na jeho pracovišti.

Samotná analýza dat bude probíhat v programu IBM SPSS Statistics 20, přičemž pro interpretaci výsledků využiji kombinaci deskriptivní a korelační analýzy – nejprve se pomocí deskriptivní analýzy zaměřím na rozložení odpovědí u vybraných otázek a popíšu, jak jsou respondenti spokojeni (respektive nespokojeni) se zaměstnáním a s jednotlivými faktory pracovního prostředí.²¹ Pomocí korelačních koeficientů se poté pokusím identifikovat možné vztahy mezi různými faktory pracovního prostředí. V sociologickém výzkumu je velmi důležité předem stanovit hladinu významnosti (respektive chybu prvního druhu), což je riziko zamítnutí nulové hypotézy i přesto, že tato hypotéza platí. Já jsem zvolila hladinu významnosti 95 %, z čehož vyplývá, že se v rámci své analýzy setkám s hodnotou sig. menší než 0,05, budu tvrdit, že se dané jevy ovlivňují.

²¹ Pro bližší seznámení s postupy deskriptivní analýzy viz Jeřábek 1992: 110 - 111

6. Analýza

6.1 Spokojenost s jednotlivými faktory pracovního prostředí

Analýzu spokojenosti s jednotlivými faktory pracovního prostředí jsem rozdělila na 4 okruhy – nejprve se zaměřím na to, jak respondenti hodnotí fyzické podmínky svého pracoviště (tedy na to, zda mají pro svou práci dostatek prostoru a světla, jestli je během jejich práce neobtěžuje přílišné tepelné sálání od elektronických zařízení,²² zda mají možnost si své pracovní místo v případě potřeby přizpůsobit podle vlastních představ a v neposlední řadě jestli mají možnost některé své pracovní záležitosti vyřídit v soukromí). Dále se zaměřím na postoje respondentů vůči úrovni zvukového a vizuálního soukromí na jejich pracovišti. Následně představím, jak pracovníci hodnotí mikroklimatické podmínky ve své kanceláři – tedy teplotu vzduchu, její případné výkyvy a s nimi související hygienické podmínky pracoviště a vliv tohoto pracoviště na zdraví pracovníků.²³

6.1.1 Fyzické podmínky pracoviště

Jak jsme viděli výše, hlavním záměrem pro zavádění open space kanceláří bylo snížit ekonomické náklady, čehož se mělo docílit právě pomocí prostoru, který sdílí velké množství pracovníků. Dalo by se tedy předpokládat, že budou pracovníci nespokojeni s prostorem, který je jim pro jejich práci vymezen – respondenti účastníci se mého výzkumu s tímto faktorem ovšem problémem nemají, většina z nich má pro výkon své práce prostoru dostatek (33 % uvedlo, že má pro svou práci vymezen *dostatek* prostoru, dalších 47,1 % ho má *spíše* dostatek). Hodnocení prostoru, který má pracovník k dispozici, nesouvisí na základě zjištěných dat s pohlavím respondenta, koreluje ovšem překvapivě s výší dosaženého vzdělání – vysokoškolsky vzdělaní respondenti jsou s prostorem, který mají pro svoji práci k dispozici, spokojeni více než respondenti, kteří dosáhli vzdělání středoškolského s maturitou²⁴. Tento výsledek můžeme interpretovat

²² Tato otázka se nemusí zdát v kontextu zbylých faktorů pracovního prostředí jako příliš podstatná, nesmíme ovšem zapomínat, že pro open space kancelář je charakteristická právě všudypřítomná přítomnost elektronických zařízení.

²³ Do analýzy jsem nezahrnovala odpovědi „nevím“; zároveň jsem do analýzy pochopitelně nezahrnula chybějící odpovědi – z tohoto důvodu uvedená procenta v některých případech neodpovídají součtu 100 %.

²⁴ Na tomto místě je potřeba připomenout, že je můj vzorek respondentů specifický tím, že jsou v něm zastoupeni pouze osoby s vysokoškolským vzděláním a vzděláním středoškolským s maturitou.

například jako důsledek toho, že vysokoškoláci zažili v průběhu studia docházení do velkých přednáškových sálů, kde byl prostor pro každého studenta natolik omezený, že je pro ně prostor v dané kanceláři nanejvýš dostatečný. Na hodnocení dostatku prostoru má vliv také věk – 75 % respondentů ve věkové skupině 18 – 25 let uvedlo, že pro svou práci spíše nemají dostatek místa. Hodnocení dostatku prostoru pro výkon práce poté souvisí s tím, jak dlouho respondenti v dané kanceláři pracují – čím déle pracují v daném typu kanceláře, tím je jejich hodnocení dostatku prostoru pozitivnější. Toto zjištění můžeme pro změnu interpretovat jako důsledek toho, že si daní pracovníci jednoduše na své pracovní prostředí zvykli.

S dostatkem, případně nedostatkem pracovního prostoru souvisí také možnost vyřídit v případě potřeby určité pracovní záležitosti v soukromí, například v k tomu určené místnosti. 40 % respondentů v této souvislosti uvedlo, že tuto možnost někdy mají a někdy ne, což svědčí o tom, že daná místnost na tomto pracovišti skutečně existuje²⁵, je ovšem zřejmě obtížné se do ní dostat nebo v ní být skutečně sám.

S fyzickým prostředím open space kanceláře souvisí také případné nadměrné tepelné sálání z elektronických zařízení, které jsou na tomto typu pracoviště v podstatě všudypřítomné. Mohli bychom předpokládat, že budou pracovníci tento faktor identifikovat velmi negativně, na základě získaných dat lze ovšem konstatovat, že tepelné sálání z elektronických zařízení je jeden z nejmenších problémů daného typu pracoviště – 33 % respondentů nepocituje nadměrné tepelné sálání z elektronických zařízení na pracovišti vůbec, dalších 35 % tento jev spíše nepocituje. Jak jsem zmínila výše, firma, na jejímž pracovišti jsem tento výzkum prováděla, je zaměřena na vyšší management, proto má k dispozici také moderní techniku – dá se tedy předpokládat, že svým zaměstnancům poskytuje vybavení, u kterého už jsou takovéto vedlejší negativní jevy (jaký je například právě tepelné sálání) co nejvíce eliminovány.

Jako problematický se na základě získaných dat nejeví ani dostatek světla, kterého mají respondenti podle všeho pro svou práci dostatek – 60 % z nich uvedlo, že jsou se světlenými podmínkami na svém pracovišti spokojeni, přičemž velmi

²⁵ Na základě vlastní zkušenosti se domnívám, že jde o jednu ze zasedacích místností, kde probíhá většina jednání – pokud je tato místnost volná, funguje zřejmě jako prostor pro soukromé vyřízení pracovních záležitostí

nespokojeno bylo se světlem 12 % respondentů. Zároveň můžeme konstatovat, že hodnocení světla nezávisí ani na dalších faktorech, jakými jsou například to, kde má daný respondent své pracovní místo, což by se dalo uvažovat jako důležitý determinant (mohli bychom například předpokládat, že osoby pracující v blízkosti okna budou se světlenými podmínkami spokojeni více, atp.)

6.1.2 Zvukové a vizuální soukromí

Dále mne zajímalo, jaké postoje mají respondenti ke zvukovému a vizuálnímu soukromí na svém pracovišti. Jak se dalo předpokládat, respondenti na svém pracovišti při výkonu práce identifikují hluk i absenci vizuálního soukromí. Na pětistupňové škále hodnocení úrovně hluku (od „velmi vysoký“ po „velmi nízký“) hodnotí největší podíl respondentů (47 %) hluk na svém pracovišti jako *vysoký*, pro dalších 11,8 % je pak hluk dokonce *velmi vysoký*. Jako „*velmi nízký*“ neoznačil hluk na pracovišti jediný respondent, necelých 10 % z celkového počtu respondentů ovšem uvedlo, že je hluk v jejich kanceláři *spíše* nízký. Toto zjištění můžeme dát do souvislosti s tím, že více než čtvrtina respondentů nepovažuje hluk za faktor, který by je rušil při práci (18 % uvedlo, že je hluk při práci *spíše* neruší *vůbec*, dalších 8 % potom tvrdí, že nejsou hlukem na pracovišti rušeni nikdy). Ačkoli tedy tři čtvrtiny respondentů při své práci hlukem rušeni *jsou* (33,6 % pracovníků jsou hlukem velmi rušeni, dalších 41,4 % *spíše* rušeni) je třeba zohlednit, že neopomenutelných 25 % respondentů nepovažují hluk za rušivý faktor pro výkon své práce. Hodnocení úrovně hluku zároveň koreluje s tím, jak dlouho respondenti v dané kanceláři pracují a s kolika dalšími kolegy kancelář sdílí – čím více kolegů je v jejich kanceláři a čím déle v ní pracují, tím více respondenti hovoří o hluku jako „*velmi vysokém*“. Toto zjištění můžeme vysvětlit jako důsledek toho, že čím více lidí sdílí určitý prostor, tím více hluku vzniká z jejich činnosti – a v kanceláři typu open space je tento fakt ještě patrnější.

Dále jsem se zaměřila na to, jak respondenti při výkonu své práce vnímají vizuální kontrolu svého okolí – dalo by se předpokládat, že open space kancelář bude prostřednictvím svého uspořádání přímo „*vybízet*“ k vizuální kontrole činností ostatních kolegů. Na základě získaných dat ovšem vyplynulo, že se tento předpoklad příliš nezakládá na pravdě. Podíl těch, kteří se cítí být kontrolováni svým okolím a těch, kteří „*sledování*“ své činnosti nepocítují, je téměř shodný – respondenti pocítující kontrolu

ze strany svého okolí tvořili 55 %, přičemž ti, kteří vizuální kontrolu naopak neidentifikovali, tvořili 40 %.

Pokud se zaměříme na vliv sociodemografických charakteristik respondentů, zjistíme, že pohlaví, věk ani vzdělání respondenta nemá na hodnocení vizuální kontroly vliv. Vliv na pocit kontroly ze strany ostatních kolegů a nadřízeného nemají ani ostatní faktory – tedy to, na jakém místě se nachází respondentovo pracovní místo, jak dlouho pracuje v kanceláři open space nebo kolik dalších kolegů s ním sdílí kancelář. Toto zjištění je celkem překvapivé, když zvažíme, že kontrola jako taková byla jedním z hlavních záměrů, které stály při vzniku tohoto typu pracoviště.

6.1.3 Mikroklima

V rámci klimatických podmínek na pracovišti jsem se zaměřila zejména na teplotu vzduchu a zároveň do tohoto „okruhu“ zahrnula i hygienické podmínky, jelikož obojí podle mého názoru souvisí s výskytem zdravotních obtíží, které pracovníci mohou v tomto prostředí pociťovat.

Ve 4. kapitole jsem v rámci podkapitoly o minulých výzkumech zaměřených na problematiku open space uvedla, že je teplotní nepohodlí velmi často univerzálním determinantem nespokojenosti s pracovním prostředím. [Kim, de Dear 2013: 4] Zajímalo mne tedy, jak hodnotí teplotu a její případné výkyvy na svém pracovišti respondenti zahrnutí do mého výzkumu. Ze zjištěných dat vyplývá, že 27,5 % respondentů je s teplotou ve své kanceláři nespokojeno, stejný podíl respondentů poté uvádí, že jim teplota na jejich pracovišti *spíše* nevyhovuje. Vidíme tedy, že většina pracovníků je s teplotou na pracovišti nespokojena, přičemž na hodnocení tohoto faktorů má z hlediska sociodemografických faktorů vliv věk (čím nižší věk respondenti uvedli, tím pozitivněji hodnotili teplotu na svém pracovišti) - toto zjištění můžeme vysvětlit jako lepší způsobilost mladých lidí přizpůsobit se podmínkám svého okolí. Dále je hodnocení teplotních podmínek na pracovišti ovlivněno tím, jak dlouho respondenti pracují v dané kanceláři – čím déle tomu tak je, tím je hodnocení teploty v kanceláři pozitivnější (můžeme se tedy domnívat, že si lidé s postupem času na dané pracovní prostředí zvyknou a nevnímají ho tak negativně jako na počátku). Necelé dvě třetiny respondentů poté uvádí, že na svém pracovišti pociťuje kolísání teploty vzduchu,

přičemž na toto hodnocení má vliv to, kolik dalších osob sdílí danou kancelář (čím více dalších kolegů je v kanceláři, tím více respondenti identifikují výkyvy teplot – je pochopitelné, že čím více osob sdílí určitý prostor, tím je těžší se dohodnout například na tom, na jakou teplotu bude nastavena klimatizace atp.).

Hygienické podmínky na pracovišti jsou poté respondenty hodnoceny veskrze pozitivně – 35 % respondentů je hodnotí jako velmi dobré, dalších 45 % jako spíše dobré. Velmi nespokojeno je s tímto faktorem pouze 10 % respondentů. Vliv pak má na hodnocení tohoto faktoru pouze doba, po kterou respondenti na daném pracovišti působí – čím déle pracují v této kanceláři, tím je jejich hodnocení hygienických podmínek na pracovišti pozitivnější.

Respondenti ovšem v souvislosti s kanceláří typu open space uvádí výskyt zdravotních obtíží – pouze 4 % pracovníků nepocituje při práci v tomto prostředí žádné zdravotní obtíže. Nejčastěji respondenti uváděli únavu a vyčerpanost (25 %), bolesti zad a krční páteře (25 %), bolest hlavy (22 %). Tyto zdravotní obtíže ale podle mého názoru vyplývají spíše podstaty dané pracovní činností, která spočívá v sedavé, administrativní práci.

6.1.4 Šikana na pracovišti

Jak jsem uvedla v 2. kapitole, důležitou součástí spokojenosti se zaměstnáním je přítomnost, respektive absence šikany na pracovišti. Mohli bychom předpokládat, že kancelář typu open space povede skrze své uspořádání (kdy jeden prostor sdílí velké množství osob, které jsou v neustálém kontaktu) k vysoké míře výskytu šikany, a to jak ze strany spolupracovníků, tak ze strany nadřízeného (který má na tomto typu pracoviště umožněn neustálý dohled nad svými podřízenými). Výsledky mého výzkumu ovšem ukazují, že je výskyt šikany na tomto typu pracoviště poměrně nízký – paradoxně je ještě nižší výskyt šikany ze strany nadřízeného než mezi spolupracovníky navzájem. Tento fakt je podle mého názoru interpretovatelný jako určitý nezamýšlený důsledek tohoto typu pracoviště – smyslem této kanceláře byla kontrola nad ostatními, která by zajistila větší výkonnost pracovníků; zároveň ale toto uspořádání také vede k tomu, že mají jednotliví pracovníci dohled a kontrolu nad tím, jestli se na jejich pracovišti neděje něco, co by se dít nemělo (tedy šikana) a v případě potřeby tomuto

negativnímu jevu zabránit. Nízký výskyt šikany je tedy možné považovat za přínos tohoto typu pracoviště.

Zároveň je možné konstatovat, že se výskyt šikany neliší s ohledem na výskyt respondentů (mohli bychom například očekávat, že budou mít více zkušeností se šikanou na pracovišti spíše ženy), významný rozdíl ovšem existuje mezi osobami středoškolsky a vysokoškolsky vzdělanými – podíl těch, kteří se na svém současném pracovišti někdy setkali se šikanou mezi pracovníky, je z 83 % tvořen osobami se středoškolským vzděláním).

Pokud tedy shrneme výše uvedená zjištění, vidíme, že moje hypotéza předpokládající zásadní vliv sociodemografických faktorů na hodnocení faktorů pracovního prostředí musí být zamítnuta. Předpokládala jsem, že u většiny faktorů pracovního prostředí v open space kanceláři bude možné identifikovat vliv vzdělání, pohlaví či věku, vliv některého z těchto faktorů se ovšem projevil pouze výjimečně. Ukázalo se, že na hodnocení faktorů pracovního prostředí v tomto typu kanceláře má vliv spíše umístění pracovního místa respondenta a doba, po kterou pracuje v open space kanceláři.

6.2 Celková spokojenost s prací

Druhým krokem provedené analýzy byla analýza celkové spokojenosti se zaměstnáním. Spokojenost e zaměstnáním jsem testovala jednak pomocí baterie otázek zaměřené na faktory, které na ni mají vliv, jednak pomocí přímé otázky na spokojenost se současným zaměstnáním. V souvislosti s charakterem velkoprostorové kanceláře jsem předpokládala, že budou respondenti s tímto pracovním prostředím nespokojeni, což se poté odrazí v jejich hodnocení spokojenosti se zaměstnáním – ukázalo se ovšem, že jsou zaměstnanci této firmy se svým zaměstnáním vesměs spokojeni (celých 40 % uvedlo, že jsou *spokojeni*, dalších 10 % bylo *velmi* spokojeno a 25 % *spíše* spokojeno).

Relativní spokojenost se projevila i s jednotlivými faktory určujícími celkové hodnocení spokojenosti s prací. Respondenti byli v obecné rovině spokojeni zejména s interpersonálními vztahy na pracovišti, což vyplývá i z faktu, že 85 % z nich uvedlo, že si se svými kolegy tyká, přičemž neopomenutelný podíl respondentů si tyká i se

svým nadřízeným, což pochopitelně vytváří mnohem důvěrnější atmosféru. Pozitivně byla hodnocena i komunikace v rámci pracoviště (9 % respondentů bylo *velmi* spokojeno a dalších 26 % bylo *spíše* spokojeno).

Jako nejvíce problematické se ukázalo finanční ohodnocení, s kterým bylo *spíše* nespokojeno 37 % respondentů v kontrastu s pouhými 4 % těch, kteří jsou se svým platem *velmi* spokojeni a těmi, kteří jsou *spíše* spokojeni (15 %). Negativně hodnocená byla také otázka rovnosti podmínek na pracovišti, což podle mého názoru souvisí s faktem, že jednotliví pracovníci mají na tomto typu pracoviště přehled o tom, jakým způsobem je „zacházeno“ s ostatními a mohou srovnávat se svou vlastní situací.

6.3 Pracovní prostředí a jeho vliv na celkovou spokojenost s prací

V předchozích krocích analýzy jsem seznámila s postoji respondentů vůči pracovnímu prostředí v jejich kanceláři a zároveň zhodnotila celkovou spokojenost se zaměstnáním těchto respondentů. Viděli jsme, že respondenti nejsou s pracovním prostředím v open space kanceláři nespokojeni v takové míře, jak bychom mohli předpokládat, a že jsou i celkově relativně spokojeni se svým současným zaměstnáním. Ukázalo se, že na hodnocení faktorů pracovního prostředí v tomto typu kanceláře mají *spíše* než sociodemografické charakteristiky vliv umístění pracovního místa respondenta a doba, po kterou pracuje v open space kanceláři.

Závěrečný krok analýzy tvořilo provedení korelace mezi proměnnou udávající celkovou spokojenost se zaměstnáním a proměnnou dotazující se na spokojenost s pracovním prostředím dané kanceláře. Tato korelace souvislost skutečně ukázala, a to souvislost dokazující můj předpoklad, že má pracovní prostředí vliv na hodnocení celkové spokojenosti se zaměstnáním.²⁶ Je ovšem nutné podotknout, že jsem očekávala *spíše* negativní hodnocení tohoto typu pracoviště, přičemž se ukázalo, že jsou respondenti relativně spokojeni jak se svým zaměstnáním, tak i celkově se svým zaměstnáním.

²⁶ Korelační koeficient těchto dvou proměnných byl 0,455.

Závěr

V rámci své bakalářské práce jsem se pokusila představit problematiku open space kanceláří a její význam pro výzkum pracovní spokojenosti. Snažila jsem se ukázat, že je toto téma relevantní vzhledem k současnému sociologickému zkoumání a rozhodně stojí za pozornost - v neposlední řadě také proto, že se tomuto tématu doposud příliš odborných publikací a studií nevěnovalo. V rámci analýzy jsem na základě získaných dat ukázala, s jakými faktory pracovního prostředí jsou respondenti relativně spokojeni a s kterými naopak spokojeni nejsou. Zjistili jsme, že se šikana na tomto typu pracoviště vyskytuje velmi zřídka; přičemž jako nejvíce nepříjemné faktory open space kanceláře jsou hodnoceny hluk a teplota na daném pracovišti. Analýza celkové spokojenosti se zaměstnáním poté ukázala, že jsou respondenti se svou prací relativně spokojeni. V závěru analýzy jsem poté ukázala, že má pracovní prostředí skutečně vliv na to, jak jsou lidé spokojeni se svým zaměstnáním.

Tato práce má pochopitelně také své limity – jedním z nich je například fakt, že jsem daná zjištění nemohla srovnat s výsledky výzkumů v malých, uzavřených kancelářích. V této souvislosti bych ráda poukázala na možnost dalšího výzkumu tohoto tématu – bylo by jistě přínosné provést šetření zaměřené na srovnání hodnocení faktorů pracovního prostředí u pracovníků z open space kanceláří a pracovníků, kteří mají pro výkon své práce k dispozici kancelář vlastní. Jak jsem uvedla v úvodu, práce a její význam pro člověka je jedním z neopomenutelných témat sociologického zájmu, proto by se nemělo zapomínat ani na nové trendy, které se objevují v souvislosti s pracovním prostředím a zaměstnáním jako takovým – jedním z takovýchto trendů je právě zavádění open space kanceláře.

Použitá literatura

BLAŽKOVÁ, V. *Psychická pracovní zátěž*. Praha: Státní zdravotní ústav, 2008. Dostupné z <http://www.szu.cz/tema/pracovni-prostredi/psychicka-pracovni-zatez>

CUMMINS, D. *Záhady experimentální psychologie*. Praha: Portál, 1998.

ČADOVÁ, N. *Postoje českých občanů k zaměstnání*. Praha: Centrum pro výzkum veřejného mínění, Sociologický ústav AV ČR, 2006.

ČADOVÁ, N. *Spokojenost se zaměstnáním*. Praha: Centrum pro výzkum veřejného mínění, Sociologický ústav AV ČR, 2006.

ČERVENKA, J. *Spokojenost s prací*. Praha: Centrum pro výzkum veřejného mínění, Sociologický ústav AV ČR, 2005.

DISMAN, M. *Jak se vyrábí sociologická znalost*. Praha: Nakladatelství Karolinum, 2008. ISBN: 978-80-246-0139-7.

ŘURDOVIČ, M. *Spokojenost se zaměstnáním a změna zaměstnání – červen 2012*. Praha: Centrum pro výzkum veřejného mínění, Sociologický ústav AV ČR, 2012.

ŘURDOVIČ, M. *Spokojenost se zaměstnáním a změna zaměstnání – červen 2013*. Praha: Centrum pro výzkum veřejného mínění, Sociologický ústav AV ČR, 2013.

GIDDENS, A. *Sociologie*. Praha: Argo, 1999. 596 s. ISBN: 80-7203-124-4

HORÁKOVÁ, N. *Postoje k práci*. Praha: Centrum pro výzkum veřejného mínění, Sociologický ústav AV ČR, 2005.

HORÁKOVÁ, N. *Pracovní prostředí*. Praha: Centrum pro výzkum veřejného mínění, Sociologický ústav AV ČR, 2004.

HORÁKOVÁ, N. *Spokojenost s jednotlivými aspekty práce*. Praha: Centrum pro výzkum veřejného mínění, Sociologický ústav AV ČR, 2005.

HORÁKOVÁ, N. *Spokojenost s prací a hodnocení pracovních vztahů*. Praha: Centrum pro výzkum veřejného mínění, Sociologický ústav AV ČR, 2004

HUNT, M. *Dějiny psychologie*. Praha: Portál, 2000. ISBN: 80-7367-175-1.

- JACKSON, KLEIN, WOGALTER. *Proceedings of the Human Factors and Ergonomics Society Annual Meeting*. Vol. 41. No. 1. 1997.
- JAHNCKE, H., et al. Open-plan office noise: Cognitive performance and restoration. *Journal of Environmental Psychology* 31.4 (2011).
- JEŘÁBEK, H. *Úvod do sociologického výzkumu*. Praha: Karolinum, 1992. ISBN: 80-7066-662-5.
- KASSIN, S. *Psychologie*. Praha: Computer press, 2007. ISBN: 978-80-251-1716-3.
- KELLER, J. *Úvod do sociologie*. Praha: SLON, 1997.
- KIM, J., DE DEAR, R. Workspace satisfaction: The privacy-communication trade-off in open-plan offices. *Journal of Environmental Psychology* 36 (2013): 18-26.
- KROUPA, A., KYZLINKOVÁ, R., DOKULILOVÁ, L., SOUKUP, T. *Spokojenost zaměstnanců – manuál pro měření a vyhodnocení úrovně spokojenosti zaměstnanců*. Praha: VÚPSV, v.v.i., 2007. 92 s. ISBN: 978-80-87007-71-6.
- MICHALÍK, D., SKŘEHOT, P. Hodnocení pracovišť typu open space u telekomunikační firmy. *Časopis výzkumu a aplikací v profesionální bezpečnosti* [online], 2009, roč. 2, č. 4. Dostupný z WWW: <http://www.bozpinfo.cz/josra/josra-04-2009/open-space_michalik-skrehot.html>. ISSN 1803-3687.
- MICHALÍK, D., SKŘEHOT, P. a kol. *Kancelářská pracoviště s důrazem na typ open space*. Praha : VÚBP, v.v.i., 2010, 163 s. ISBN 978-80-86973-23-4
- RENZETTI, M., CURRAN, D. *Ženy, muži a společnost*. Praha: Nakladatelství Karolinum, 2003. ISBN: 80-246-0525-2.
- SMITH-JACKSON, T. KLEIN, K. Open-plan offices: Task performance and mental workload. *Journal of Environmental Psychology* 29.2 (2009).
- SZÚ. *Faktory pracovního prostředí* [online]. [9.5.2014]. Dostupné z www: <http://www.szu.cz/tema/pracovni-prostredi/faktory-pracovniho-prostredi>
- ŠUBRT, J. A KOL. *Soudobá sociologie III (Diagnózy soudobých společností)*. Praha: Nakladatelství Karolinum, 2008.
- VEITCH, J.A., CHARLES, K.E., FARLEY, K.M.J., NEWSHAM, G.R. A model of satisfaction with open – plan office conditions: cope field findings. *Journal of Environmental Psychology*, v. 27, no. 3, Sept. 2007, pp. 177-189:

10.1016/j.jenvp.2007.04.002

Seznam příloh

Příloha č. 1: Dotazník

Přílohy

Příloha č. 1 - Dotazník

Dobrý den, jmenuji se Marta Novotná a jsem studentkou sociologie na Fakultě sociálních věd Univerzity Karlovy. V rámci své bakalářské práce provádím výzkum týkající se spokojenosti s prací a touto cestou bych Vás chtěla požádat o vyplnění dotazníku na dané téma. Tento dotazník je zcela anonymní a Vámi poskytnuté údaje využiji pouze ke zpracování své bakalářské práce. Vyplnění dotazníku bude trvat okolo 10 až 15 minut. Předem děkuji za ochotu a spolupráci.

1. Jste zaměstnán/a?

- a) Ne
- b) Ano

2. Jaký je počet osob na Vašem pracovišti?

- a) Pracuji sám/a nebo z domova
- b) 2 – 10 osob
- c) 11 – 50 osob
- d) Více než 50 osob

3. Pracujete v kanceláři typu open space?

- a) Ano
- b) Ne

4. Jak dlouho pracujete v kanceláři typu open space?

- a) Méně než 1 rok
- b) 1-3 roky
- c) 4-5 let
- d) 6-10 let
- e) Více než 10 let

5. Kolik dalších osob kromě Vás pracuje přímo ve Vaší kóji?

- a) 1-3 osoby

- b) 4-10 osob
- c) Více než 10 osob

6. Uveďte prosím, kde se nachází Vaše pracovní místo:

- a) U okna
- b) Uprostřed kanceláře/kóje
- c) U zdi
- d) V blízkosti průchozí chodby

7. Jakým způsobem se s kolegy oslovujete?

- a) S většinou kolegů si vykáme
- b) S většinou kolegů si tykáme
- c) S některými kolegy si vykáme, s jinými si tykám

8. Jakým způsobem se oslovujete Vy a Váš nadřízený?

- a) Vykáme si
- b) Zaměstnavatel mi tyká, já mu vykám
- c) Tykáme si

9. Zajímá se Váš nadřízený o Vaše pracovní problémy?

- a) Ano
- b) Spíše ano
- c) Spíše ne
- d) Ne

10. Zajímá se Váš nadřízený o atmosféru na pracovišti?

- a) Ano
- b) Spíše ano
- c) Spíše ne
- d) Ne
- e) Nevím

11. Představte si, že Váš příbuzný či přítel měl autonehodu a Vy za ním chcete okamžitě jet. Jaká bude reakce Vašeho nadřízeného?

- a) Bez jakýchkoli námitek mě pustí
- b) Pustí mne, ale se zjevnou nevolí
- c) Nepustí mě, ale dovolí mi ten den odejít z práce o něco dříve
- d) Nekompromisně mou prosbu zamítne
- e) Jiná možnost

12. Uvažoval/a jste v poslední době o tom, že změníte zaměstnání?

- a) Ano
- b) Ne

13. Máte v úmyslu zůstat v současném zaměstnání natrvalo?

- a) Ano
- b) Spíše ano
- c) Spíše ne

- d) Ne
- e) Nevím

14. Doporučil/a byste práci ve Vašem zaměstnání svým přátelům a známým?

- a) Ano
- b) Spíše ano
- c) Spíše ne
- d) Ne
- e) Nevím

15. Nyní prosím uveďte, jak jste spokojen/a s:

		Velmi spokojen	Spokojen	Spíše spokojen	Ani spokojen, ani nespokojen	Spíše nespokojen	Nespokojen	Velmi nespokojen
15.1.	Vaším pracovním kolektivem	1	2	3	4	5	6	7
15.2.	Vaším nadřízeným	1	2	3	4	5	6	7
15.3.	náplní vaší práce	1	2	3	4	5	6	7
15.4.	finančním ohodnocením práce	1	2	3	4	5	6	7
15.5.	délkou pracovní doby	1	2	3	4	5	6	7
15.6.	náročností práce	1	2	3	4	5	6	7
15.7.	rovností podmínek na pracovišti	1	2	3	4	5	6	7
15.8.	využitím Vašich odborných znalostí při práci	1	2	3	4	5	6	7
15.9.	pracovními perspektivami	1	2	3	4	5	6	7
15.10.	organizací práce	1	2	3	4	5	6	7
15.11.	estetickým vzhledem pracoviště	1	2	3	4	5	6	7
15.12.	benefity, které Vaše firma nabízí	1	2	3	4	5	6	7
15.13.	úrovni komunikace v rámci Vašeho pracoviště	1	2	3	4	5	6	7
15.14.	možnostmi kariérního postupu	1	2	3	4	5	6	7
15.15.	bezpečností na pracovišti	1	2	3	4	5	6	7

15.16.	pracovním prostředím	1	2	3	4	5	6	7
15.17.	možnostmi zvyšování kvalifikace, které Vaše firma nabízí	1	2	3	4	5	6	7

16. Můžete se na své kolegy při řešení různých pracovních záležitostí plně spolehnout?

- a) Ano
- b) Spíše ano
- c) Spíše ne
- d) ne

17. Představte si, že jste dostal/a nabídku pracovat z vlastní kanceláře, byl/a byste v ní ovšem úplně sám/a. Využil/a byste této možnosti?

- a) Určitě ano
- b) Spíše ano
- c) Spíše ne
- d) Určitě ne
- e) Nevím

18. Nyní si představte, že máte možnost pracovat z vlastní kanceláře, ve které je ovšem místo i pro několik dalších osob. Kolika kolegům byste nabídl/a, aby od nyníška pracovali pouze s vámi?

- a) Žádnému
- b) 1-4
- c) 5-10
- d) Více než deseti

19. Jaké jsou podle Vašeho názoru hygienické podmínky na Vašem pracovišti?

- a) Velmi dobré
- b) Spíše dobré
- c) Ani dobré, ani špatné
- d) Spíše špatné
- e) Velmi špatné

20. Pociťujete při práci vizuální kontrolu ze strany svého okolí?

- a) Ano, neustále
- b) Spíše ano
- c) Spíše ne
- d) Ne, nikdy
- e) Nevím

21. Máte pro svou práci dostatek místa?

- a) Ano
- b) Spíše ano
- c) Spíše ne

d) Ne

22. Máte možnost uzpůsobit svoje pracovní prostředí podle svých vlastních potřeb?

- a) Ano
- b) Spíše ano
- c) Spíše ne
- d) Ne

23. Pociťujete během práce kolísání teploty vzduchu?

- a) Ano
- b) Spíše ano
- c) Spíše ne
- d) Ne

24. Vyhovuje Vám teplota vzduchu na Vašem pracovišti?

- a) Ano
- b) Spíše ano
- c) Spíše ne
- d) Ne

25. Máte pro svou práci dostatek přirozeného světla?

- a) Ano
- b) Spíše ano
- c) Spíše ne
- d) Ne

26. Pociťujete během práce nadměrné tepelné sálání od elektronických zařízení?

- a) Ano
- b) Spíše ano
- c) Spíše ne
- d) Ne

27. Jste během své práce rušen/a hlukem ve Vaší kanceláři?

- a) Ano, neustále
- b) Spíše ano
- c) Spíše ne
- d) Ne, nikdy

28. Máte možnost vyřídit některé pracovní záležitosti v soukromí v k tomu určené místnosti?

- a) Ano
- b) Ne

- c) Někdy ano, někdy ne

29. Jak hodnotíte úroveň hluku na Vašem pracovišti?

- a) Velmi vysoký
- b) Vysoký
- c) Ani vysoký, ani nízký
- d) Nízký
- e) Velmi nízký

30. Pociťujete při práci ve Vaší kanceláři některou z těchto zdravotních obtíží?

Označte všechny vyhovující možnosti.

- a) Bolest hlavy
- b) Únava, vyčerpanost
- c) Pálení očí
- d) Podráždění kůže
- e) Bolest zad, krční páteře

31. Kdybyste měl/a možnost na svém pracovišti zavést jeden z níže uvedených jevů, který by to byl?

- a) Větší prostor pro práci
- b) Absence hluku
- c) Větší soukromí při práci
- d) Lepší hygienické podmínky
- e) Lepší vztahy v rámci pracovního kolektivu

32. Setkal/a jste se ve svém současném zaměstnání s šikanou mezi pracovníky?

- a) Ano
- b) Ne

33. Kdo byl objektem této šikany? Vyberte všechny vyhovující možnosti:

- a) Já
- b) Jeden nebo více kolegů
- c) Jedna nebo více kolegyň

34. O jaké projevy šikany se ve Vašem případě jednalo? Vyberte všechny vyhovující možnosti.

- a) Slovní útoky
- b) Fyzické útoky
- c) Záměrná narušování práce
- d) Vydírání
- e) Pomluvy

- f) Ponižování
- g) výsměch
- h) Záměrná ignorace
- i) Sexuální obtěžování
- j) Jiné:

35. Mohl/a byste prosím upřesnit, jakým způsobem docházelo k šikaně Vašich kolegů/ kolegyně? Vyberte všechny vyhovující možnosti.

- a) Slovní útoky
- b) Fyzické útoky
- c) Záměrná narušování práce
- d) Vydírání
- e) Pomluvy
- f) Ponižování
- g) výsměch
- h) Záměrná ignorace
- i) Sexuální obtěžování
- j) Jiné:

36. Setkal/a jste se Vy osobně se šikanou ze strany nadřízeného?

- a) Ano
- b) Ne

37. O jaké projevy šikany se jednalo? Vyberte všechny vyhovující možnosti.

- a) Ponižování
- b) Shazování před jinými lidmi
- c) Zadávání nesplnitelných úkolů
- d) Záměrné narušování práce
- e) Sexuální obtěžování
- f) Ignorování výsledků práce
- g) Pomluvy
- h) výsměch
- i) Vydírání
- j) Jiné

38. Všiml/a jste si, že by váš nadřízený šikanoval někoho z vašich kolegů/ kolegyně? Můžete označit více než jen jednu možnost.

- a) Ano, jednalo se o jednoho nebo více kolegů
- b) Ano, jednalo se o jednu nebo více kolegyně
- c) Ne, nevšiml/a jsem si
- d) Nemohu posoudit

39. Mohl/a byste prosím upřesnit, jakým způsobem docházelo k šikaně Vašich kolegů/ kolegyně? Vyberte všechny vyhovující možnosti.

- a) Ponižování
- b) Shazování před jinými lidmi
- c) Zadávání nesplnitelných úkolů
- d) Sexuální obtěžování
- e) Ignorování výsledků práce
- f) Pomluvy
- g) výsměch
- h) Vydírání
- i) Jiné:

40. Jak jste celkově spokojen/a s vaším současným zaměstnáním?

- a) Velmi spokojen/a
- b) Spokojen/a
- c) Spíše spokojen/a
- d) Ani spokojen/a, ani nespoojen/a
- e) Spíše nespokojen/a
- f) Nespokojen/a
- g) Velmi nespokojen/a

41. Jaký je Váš věk?

- a) Méně než 18 let
- b) 18 – 25 let
- c) 26 – 30 let
- d) 31 - 40 let
- e) 41 – 50 let
- f) 51 – 60 let
- g) 61 – 65 let
- h) Více než 65 let

42. Jaké je Vaše nejvyšší dokončené vzdělání?

- a) Základní
- b) Střední bez maturity
- c) Střední s maturitou
- d) Vysokoškolské
- e) Vyšší odborné

43. Jste:

- a) Muž
- b) Žena