

# KVALITATIVNÍ ANALÝZA

## ČÁST II

Rozpracování výsledků dotazníkového šetření mapujícího syndrom profesního vyhoření u zaměstnanců knihoven v oblasti „prostředí“ a oblasti „senzualita“ v ČR

Červen 2020

**PROJEKT:** SPOLEČNÝM POSTUPEM SOCIÁLNÍCH PARTNERŮ K ŘEŠENÍ KLÍČOVÝCH TÉMAT V ODVĚTVÍCH

Klíčová aktivita: 05 STRES, VYHOŘENÍ, PSYCHICKÁ ZÁTĚŽ – FAKTORY OVLIVŇUJÍCÍ VÝKON PROFESÍ

Platforma: KULTURA

Zpracovala: Mgr. Ing. Soňa Plháková

Registrační číslo projektu CZ.03.1.52/0.0/0.0/18\_094/0010197

## Obsah

ÚVOD.....	3
1. VÝCHODISKA PRO TEMATICKÉ JEDNÁNÍ .....	3
2. PROSTŘEDÍ – Kvalitativní analýza jednotlivých podotázek a komentářů respondentů .....	4
3. SENZUALITA – Kvalitativní analýza jednotlivých podotázek a komentářů respondentů .....	6

## ÚVOD

Předložená analytická zpráva je druhá ze série analytických zpráv, které jsou určeny jako východiska pro tematická jednání expertní skupiny, jejichž cílem je rozpracovat výsledky dotazníkového šetření mapujícího syndrom profesního vyhoření u zaměstnanců knihoven do podoby konkrétních návrhů, které by mohly být realizovány jako doporučení následně v praxi.

Tato analytická zpráva je zaměřena na dvě oblasti – **pracovní prostředí a senzualitu**. Senzualitou je myšlena problematika možného senzorickeho přetížení (zrak, sluch apod.), která také souvisí s pracovním prostředím.

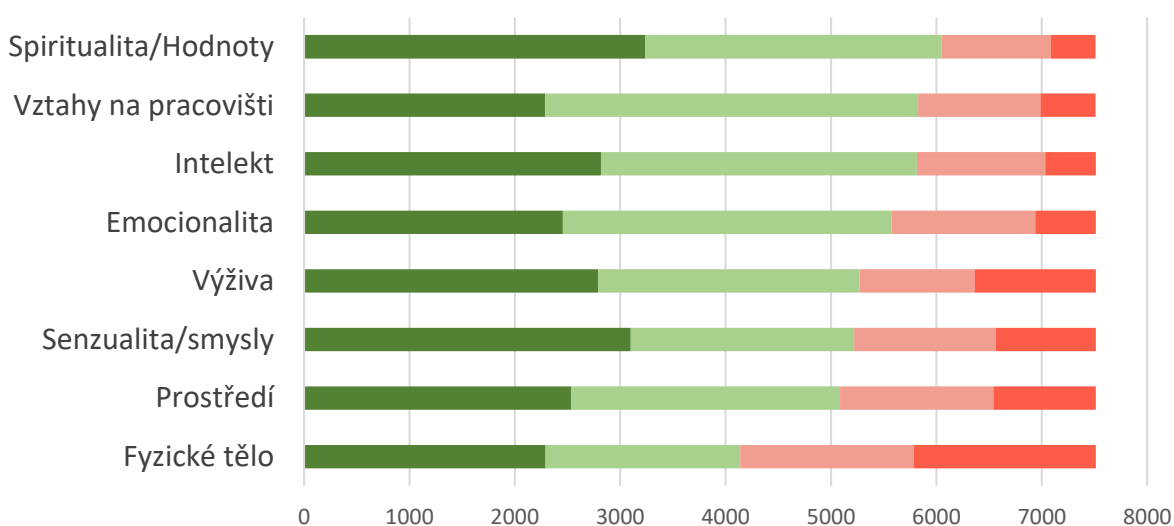
## 1. VÝCHODISKA PRO TEMATICKÉ JEDNÁNÍ

Analýza výsledků dotazníkového šetření mapujícího syndrom profesního vyhoření u zaměstnanců knihoven, která byla zpracována v závěru roku 2019, ukázala priority pro řešení prevence syndromu vyhoření.

Celkem 1252 respondentů zaznamenalo celkem 60 096 odpovědí na uzavřené otázky. **Celkem 28 % procent, tedy plná čtvrtina dotázaných, hodnotí svůj stav jako neuspokojivý a jsou tudíž syndromem vyhoření ohroženi**, přičemž u 11 % je stav kritický viz graf č.1. Při přepočtu je tedy vždy jeden z deseti knihovníků ohrožen syndromem vyhoření.

Z celkového množství 8 hodnocených oblastí, bylo prostředí a senzualita hodnoceno jako 2. a 3. nejhorší hned za fyzickým tělem, které bylo společně s výživou předmětem první části kvalitativní analýzy.

### Souhrnný graf za jednotlivé oblasti „syndromu vyhoření“<sup>1</sup>



Graf č. 1

<sup>1</sup> Odpovědi jsou rozlišeny barevnou škálou – tmavě zelená znamená **ano**, světle zelená **spíše ano**, světle červená **spíše ne** a tmavě červená **ne**.

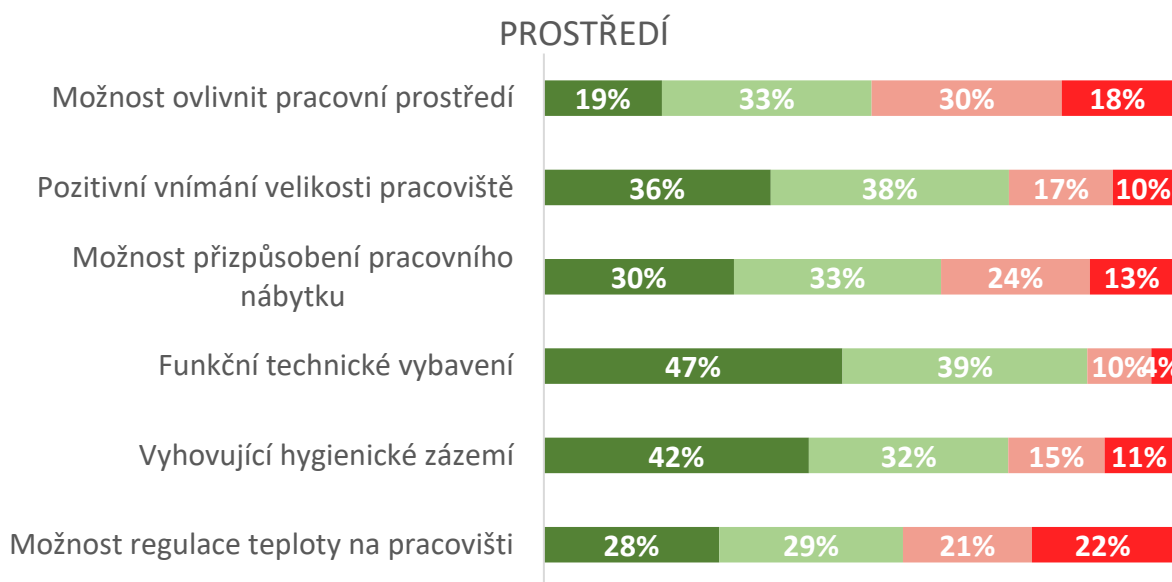
Oblast pracovního prostředí a s ním související oblastí senzuality byly podrobeny nejprve kvantitativní a posléze kvalitativní analýze. Závěry budou sloužit jako podklad pro rozpracování za pomoci kreativní metody 635<sup>2</sup>. **Metoda 635** patří mezi **metody brainwritingu**, což je **brainstorming na papíře**. Tato metoda se dá použít pro jasně strukturované otázky a má daný postup. Během krátké doby je účastníky soustředěno velké množství návrhů řešení navržených problémů. Ty jsou následně podrobeny prozkoumání o své použitelnosti. Účastníci jednání obdrželi k řešení 8 otázek, 5 z oblasti prostředí a 3 z oblasti senzuality. Otázky byly zvoleny podle nejvyššího počtu podnětů respondentů.

## 2. PROSTŘEDÍ – Kvalitativní analýza jednotlivých podotázek a komentářů respondentů

Pro analýzu této oblasti je potřeba nejprve připomenout souhrnné výsledky a podíl této oblasti na celkovém syndromu vyhoření: **32 % respondentů** dotazníkového šetření **hodnotí oblast prostředí negativně**.

Při podrobnějším zkoumání jednotlivých otázek, je otázka týkající se možnosti ovlivnit své pracovní prostředí jednoznačně nejvíce negativních odpovědí viz graf č. 2. Téměř polovina respondentů (48 %) hodnotí možnost ovlivnit své pracovní prostředí negativně. Společně s otázkou týkající se regulace teploty na pracovišti (43 % negativních odpovědí) a možnosti přizpůsobit si nábytek svým potřebám (43 % negativních odpovědí) naznačuje významnou frustraci z prostředí potažmo budovy knihovny samotné.

### Souhrnný graf k oblasti „prostředí“<sup>3</sup>



Graf č. 2

<sup>2</sup> Metoda „635“ je popsána v knize Matthiase Nöllkeho „Naučte se myslet kreativně. Kreativní techniky pro váš úspěch v praxi“, str. 58-60 (Grada Publishing, 2006, Praha, ISBN 80-247-1519-8)

Frustrace respondentů v oblasti prostředí pramení pravděpodobně z **nemožnosti si „volit“ prostředí svého pracoviště**. Tato „nesvoboda“ knihovníků je dána především budovou, ve které knihovna sídlí:

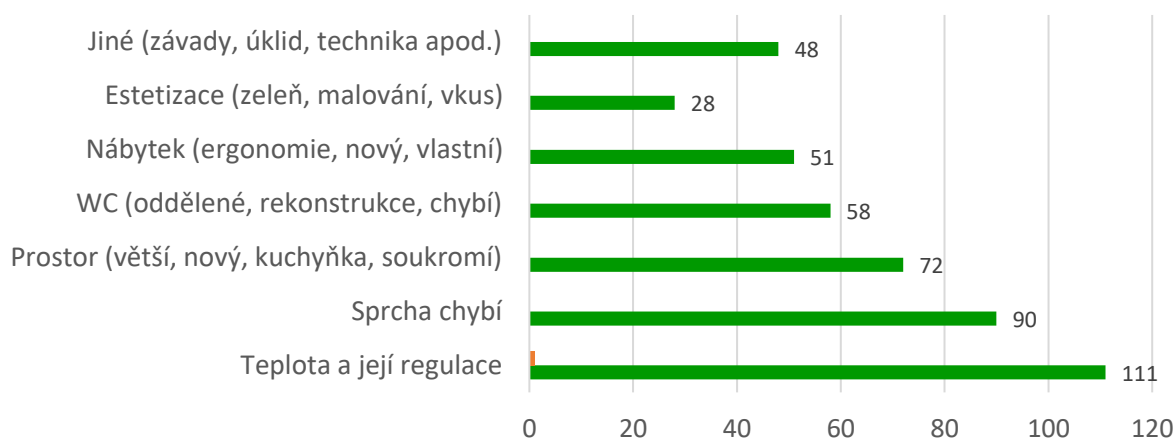
- ▶ Budovu knihovny a **prostředí v ní může knihovník vybírat/volit jen na počátku své pracovní kariéry**, když si volí svého zaměstnavatele, a i v tomto případě se však může knihovna přestěhovat do jiných prostor a s ní i knihovník.
- ▶ Budovu/**prostředí knihovny nemůže knihovník ovlivnit** – jen výjimečně při stavbě či stěhování do nových prostor, či pokud je v pozici vedoucího/ředitele knihovny.
- ▶ Budova/místnost je obvykle **sdílena s více lidmi**, což bude narážet na rozdílné nastavení osobností a z toho plynoucích rozdílných osobních potřeb.

**Celkem 305 komentářů k oblasti prostředí** naznačují, že v některých knihovnách je problém nevhodných prostor knihoven opravdu palčivý. Jednotlivé komentáře byly podrobeny kvalitativní analýze – každý komentář byl rozdělen na dílčí podněty a ty pak přiřazeny k celkem 7 nadřazeným kategoriím. **Jednotlivé komentáře poskytly celkem 458 podnětů**. Výsledek této analýzy je uveden v tabulce 1 a zobrazen v grafu č. 3.

	Kategorie – oblast „Prostředí“	Počet podnětů od respondentů
1.	Teplota a její regulace	111
2.	Sprcha chybí	90
3.	Prostor (větší, nový, kuchyňka, soukromí)	72
4.	WC (oddělené, rekonstrukce, chybí)	58
5.	Nábytek (ergonomie, nový, vlastní)	51
6.	Estetizace (zeleň, malování, vkus)	28
7.	Jiné (závady, úklid, technika apod.)	48
	<b>Celkem</b>	<b>458</b>

Tab. 1 – Analýza podnětů respondentů k prevenci syndromu vyhoření v oblasti „Prostředí“

### Analýza komentářů respondentů k oblasti "Prostředí" - Prevence syndromu vyhoření



Graf č. 3

Nejvíce podnětů (111) se týkalo **teploty a její regulace na pracovišti**. V podnětech se odráží také dlouhodobá změna klimatu v posledních letech, především vysoké průměrné teploty v létě v posledních letech, na které knihovny nebyly připraveny z hlediska hygieny (chybějící klimatizace a sprchy). V podnětech se odráží dva extrémy ohledně budov knihoven, a to buď moderní prosklené budovy, ve kterých je řada prostor pro knihovníky řešena jako otevřený prostor bez potřebného zázemí nebo prostory historických budov, kde naopak limituje knihovníky často omezení dané patkovou péčí.

Další podněty se týkají požadavků na zavedení **sprch**, nových **WC**, případně požadavků na pořízení **ergonomického nábytku**.

Po zkušenosti s karanténou v rámci **pandemie virem covid-19** by bylo zajímavé jistě srovnání, jak hodně by odpovědi ovlivnila možnost využívat **aktivně práci z domova tzv. home office**, která byla před pandemií řadou zaměstnavatelů zcela odmítána. Právě home office zohledňuje individuální potřeby jednotlivce týkající se prostředí, jeho estetického i prostorového řešení.

Podle nejvyššího počtu komentářů respondentů průzkumu bylo k řešení v rámci tematického jednání vybráno 5 otázek týkajících se pracovního prostředí.

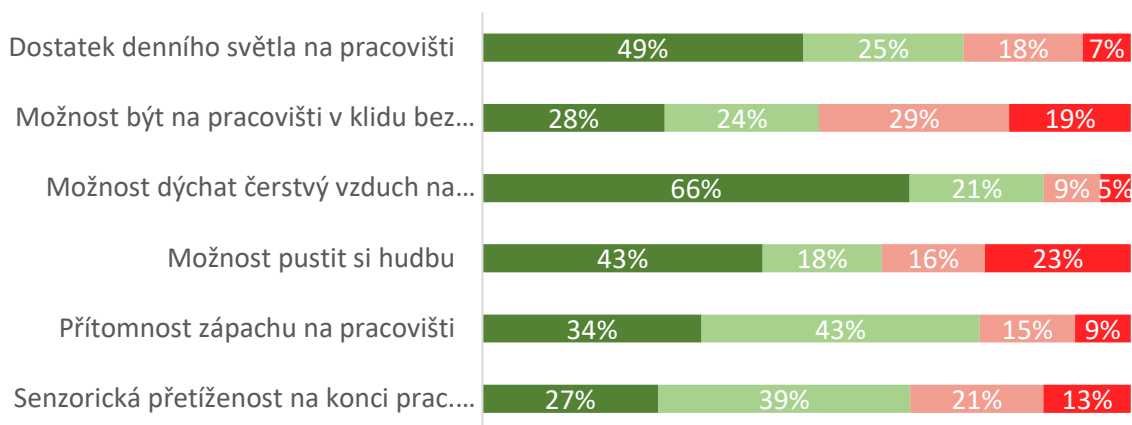
- ▶ Chybí klimatizace – poslední léta jsou horká. Co se dá s tím udělat?
- ▶ Chybí sprcha na pracovišti – Co s tím?
- ▶ Chybí toaleta pro personál oddělená od WC uživatelů – Co s tím?
- ▶ Prostory knihoven nejsou vhodné (sklepení, historické budovy, malé, úzké, bez zázemí, bez kuchyňky apod.) – Co s tím?
- ▶ Nábytek pro knihovníky není ergonomický (nastavení výšky židle či stolu) – Co s tím?

### 3. SENZUALITA – Kvalitativní analýza jednotlivých podotázek a komentářů respondentů

Podobně jako pro analýzu oblasti „prostředí“ je potřeba také pro oblast „senzuality“ nejprve připomenout souhrnné výsledky a podíl této oblasti na celkovém syndromu vyhoření: **31 % respondentů** dotazníkového šetření **hodnotí oblast „senzuality“ negativně**.

Při bližším zkoumání jednotlivých otázek (viz graf č.4), hodnotili respondenti pozitivně, že **mohou na pracovišti dýchat čerstvý vzduch** (87 %). Jako nejvíce obtěžující pak hodnotili **nemožnost být na pracovišti alespoň chvíli v klidu bez hluku** – nespokojeno je téměř polovina respondentů (48 %). Tato senzorická přetíženost v oblasti hluku je dána pravděpodobně vyšším počtem uživatelů, technickým vybavením i otevřeným prostorem většiny knihoven.

## Souhrnný graf k oblasti „senzualita“<sup>4</sup>



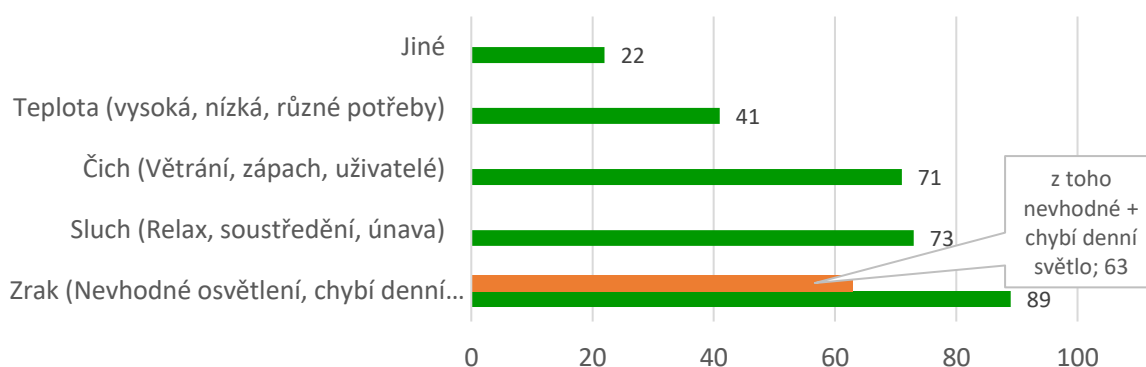
Graf č. 4

Bylo shromážděno celkem 296 komentářů, které byly rozděleny podle toho, jakých smyslových orgánů a vjemů se týkají.

	Kategorie – oblast „Prostředí“	Počet podnětů od respondentů
1.	Zrak (Nevhodné osvětlení, chybí denní světlo, únava)	89 (z toho 63 podnětů bylo nevhodné světlo nebo chybí denní světlo)
2.	Sluch (Relax, soustředění, únava)	73
3.	Čich (Větrání, zápach, uživatelé)	71
4.	Teplota (vysoká, nízká, různé potřeby)	41
5.	Jiné	22
	<b>Celkem</b>	<b>296</b>

Tab. 2 – Analýza podnětů respondentů k prevenci syndromu vyhoření v oblasti „Senzualita“

## Analýza komentářů respondentů k oblasti "Senzualita" - Prevence syndromu vyhoření



Graf č. 5

<sup>4</sup> Odpovědi jsou rozlišeny barevnou škálou – tmavě zelená znamená **ano**, světle zelená **spíše ano**, světle červená **spíše ne** a tmavě červená **ne**.

**Senzorická přetíženost** knihovníků jako zdroj syndromu vyhoření se odráží také v návrzích a komentářích ze strany respondentů.

**Zrak** je pro knihovníky jednoznačně nejdůležitější smysl a proto 89 komentářů z celkem 296 (viz tabulka č. 2) se týká právě připomínek k **nevhodnému nebo chybějícímu osvětlení, případně zrakové únavě**.

Jako druhý nejpřetíženější smysl se jeví **sluch, kdy zvukové rušení brání soustředění na práci, knihovníci by ocenili možnost alespoň na chvíli zrelaxovat**. Řad z nich sluchové ruchy řeší pravděpodobně „odstíněním“ – **61 % knihovníků si na pracovišti může pustit hudbu**.

Třetí oblast nejčastěji zmiňovaná v komentářích je **oblast čichu či spíše zdroje zápachu** – zdrojem mohou být jak technické závady budov, ve kterých knihovny sídlí, tak jiné osoby, jejichž oblečení či osobní věci nelibě páchnou.

Podle nejvyššího počtu komentářů respondentů průzkumu byly k řešení v rámci tematického jednání vybrány 3 otázky týkající se senzuality.

- ▶ Knihovníci vnímají nelibý pach např. návštěvníků, z WC – Co s tím?
- ▶ Zářivky (stropní svítidla) svítí po celý den – Co s tím?
- ▶ Jak se soustředit, když toto soustředění ruší kolegové, uživatelé nebo jiné zvuky?