



**Univerzita
Karlova**

Interní komunikace UK

**Manažerské shrnutí dotazníkového šetření
Rektorátu (a dalších součástí) ohledně
komunikace směrem k fakultám UK**

(Zpracovaly: Petra Štanclová a Kateřina Němcová)

Manažerské shrnutí

V souladu s akčním plánem HR Award pro roky 2021-2023 bylo připraveno dotazníkové šetření současného stavu interní komunikace mezi pracovišti Rektorátu UK (a dalšími součástmi) s fakultami UK. Na zasedání kolegia rektorky dne 5. června 2023 bylo projednáno přesné znění dotazníku.

Cílem dotazníkové šetření bylo získat vhled do zkušeností se sdílením informací a spoluprací mezi rektorátem (a dalšími součástmi) s fakultami UK, a získat podněty a připomínky k současnému stavu komunikace a fungování agend napříč UK. Výsledky dotazníkové šetření a analýza se propíše do Strategie interní komunikace UK, která si za hlavní cíl klade zvýšení efektivity fungování agend na UK, a to nejen posílením podpory v používání komunikačních kanálů a nástrojů, ale i sdílením dobré praxe a pracovních postupů jednotlivých agend UK napříč univerzitou.

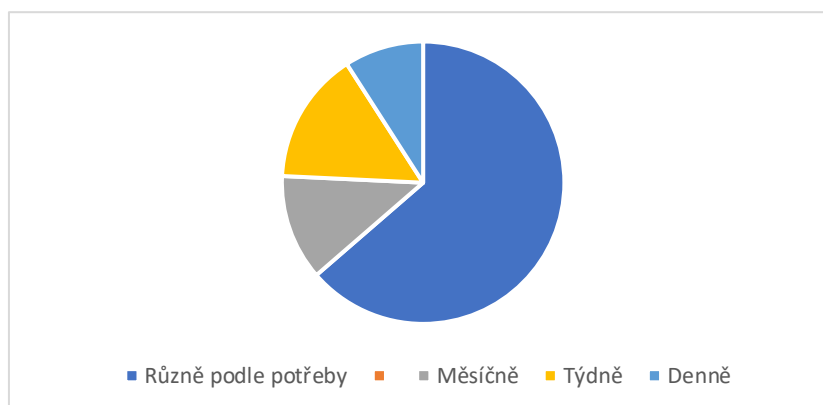
Období dotazníkového šetření trvalo od 12. července do 10. srpna 2023, a využita byla platforma Microsoft Forms. Respondenty byli vedoucí všech odborů rektorátu a ředitelé součástí (vysokoškolské ústavy, jiná pracoviště, a účelová zařízení). Celkem bylo obdrženo 33 odpovědí, což je 100 % návratnost.

Shrnutí výsledků dotazníkového šetření

Výsledky tohoto dotazníkového šetření poskytly cenné informace o stavu interní komunikace mezi odbory rektorátu a dalšími součástmi s fakultami. Zjistilo se, že:

1. Odbory rektorátu a součásti komunikují se specifickými útvary/skupinami na fakultách v různých intervalech. Převažuje komunikace **různě podle potřeby** (21 respondentů, tj. 64 %), a dále je to podobné: **týdně** (5, tj. 15 %), **denně** (3, tj. 9 %), **měsíčně** (4, tj. 12 %).

Typ odpovědi: Respondenti mohli vybrat pouze 1 možnost.

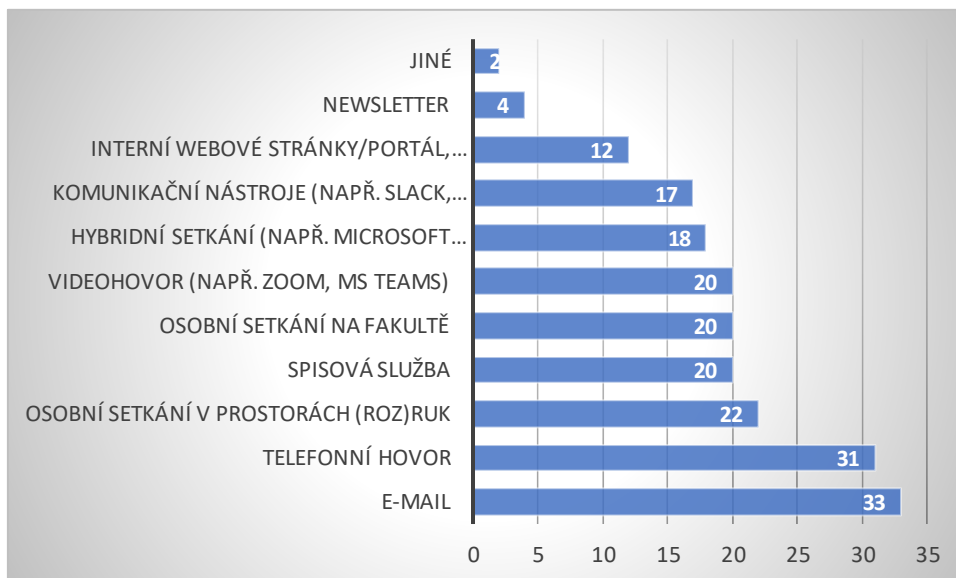


Graf 1: Frekvence komunikace odborů a součástí RUK s fakultami UK.

2. Nejpoužívanějším nástrojem komunikace je **email** (33 respondentů, tj. 100 %), **telefonní hovor** (31, tj. 94 %), a poté **osobní setkání na rektorátu nebo další součásti** (22, tj. 67 %), **spisová služba** (20, tj. 61 %), **osobní setkání na fakultě** (20, tj. 61 %),

videohovor (20, tj. 61 %), **hybridní setkání** (18, tj. 55 %), **chatové komunikační nástroje** – Slack apod (17, tj. 52 %), **webové stránky/portál** (12, tj. 36 %), **newsletter** (4, tj. 12 %), a **jiné** (2, tj. 6 %),

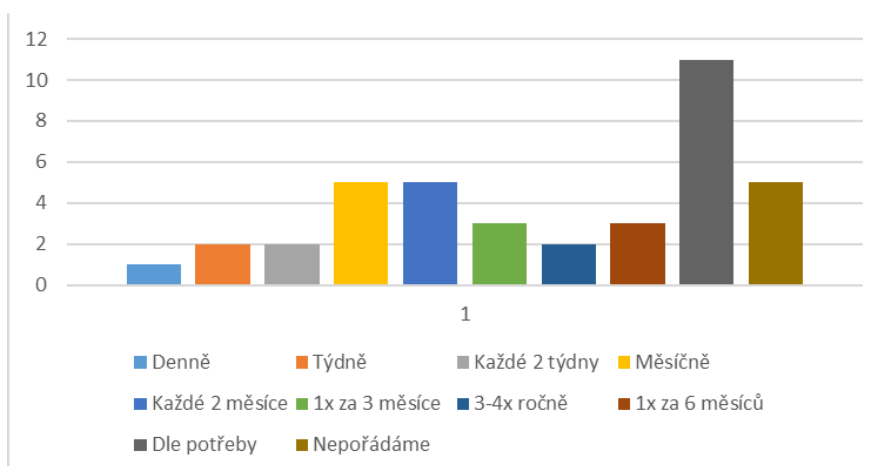
Typ odpovědi: Respondenti mohli vybrat více možností. (pozn. Procenta položek se nesčítají, ale počítají za každou položku zvlášť.)



Graf 2: Frekvence komunikace odborů a součástí RUK s fakultami UK.

3. Pravidelnost setkávání rektorátu a součástí se specifickými útvary/skupinami na fakultách se výrazně liší dle odboru/součástí. Nejčastěji se setkávají **podle potřeby** (11 respondentů, tj. 27 %), **měsíčně** (5, tj. 12 %), **každé 2 měsíce** (5, tj. 12 %), **1x za 6 měsíců** (3, tj. 10 %), **1x za 3 měsíce** (3, tj. 10 %), **týdně** (2, tj. 6 %), **každé dva týdny** (2, tj. 6 %), **3-4x ročně** (2, tj. 6 %), **denně** (1, tj. 3 %). Někde **nedochází k žádným setkáváním** (5, tj. 12 %).

Typ odpovědi: Respondenti mohli vybrat pouze 1 možnost.



Graf 3: Frekvence setkávání odborů a součástí RUK s fakultami UK.

4. Rektorát a součásti sdílí se specifickými útvary/skupinami na fakultách **širokou škálou dokumentů**. Zde jsou poznámky rozdělené do kategorií a uveden počet jejich zmínek.

Typ odpovědi: Respondenti měli pouze možnost slovní odpovědi.

- a. **Interní dokumenty, vzory a metodiky** (14 respondentů, tj. 42 %)

Např. Metodiky, vzory dokumentů, personální dokumenty, rektorky směrem k fakultám, komunikační plán aktivit

- b. **Finanční/účetní dokumenty** (6 respondentů, tj. 18 %)

Např. Finanční tabulky k výkazům k projektům, bilanční a výroční zprávy vč. sběrů dat, podklady pro žádosti o dotaci

- c. **Dokumenty související s administrativou a procesy** (6 respondentů, tj. 18 %)

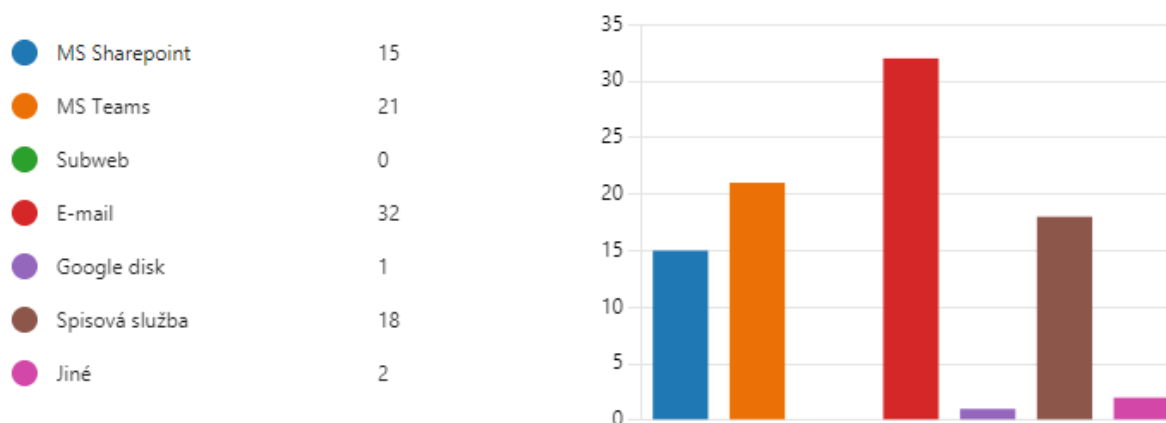
Např. Formuláře k fakultním požadavkům/programům, dokumenty o skartačních řízeních, informace o stavu, připomínkovácí řízení

- d. **Jiné dokumenty** (3 respondenti, tj. 9 %)

Např. Dokumenty ohledně bezpečnostních otázek, dokumenty týkající se právních aspektů vzory smluv a dalších dokumentů, metodiky, judikaturu

5. Nejpoužívanějším nástrojem pro sdílení dokumentů je **email** (32 respondentů, tj. 97 %), **MS Teams** (21, tj. 64 %), **Spisová služba** (18, tj. 55 %), **MS SharePoint** (15, tj. 45 %), **jiné** (2, tj. 6 %), a **Google disk** (18, tj. 3 %).

Typ odpovědi: Respondenti mohli vybrat více možností. (pozn. Procenta položek se nesčítají, ale počítají za každou položku zvlášť.)



Graf 4: Frekvence nejpoužívanějších nástrojů pro sdílení dokumentů.

6. Vedoucí odborů a ředitelé součástí RUK identifikovali několik problémů v komunikaci s fakultami (20 respondentů, tj. 61 %) a zde jsou poznámky rozdělené do kategorií a uveden počet jejich zmínek. U některých agend (13 respondentů, tj. 39 %) nebyly identifikované žádné problémy.

Typ odpovědi: Respondenti měli pouze možnost slovní odpovědi.

- a. **Nedodržování daných lhůt a pozdní odpovídání** (10 respondentů, tj. 30 %)

- b. **Neexistující systemizace funkce osob s jasně danou odpovědností** (např. rozdílné členění a rozdělení agend v rámci všech fakult a rozdílné rozdělení agend na rektorátu a dalších součástech (9 respondentů, tj. 27 %)
- c. **Snížená snaha ze strany některých zaměstnanců si informace samostatně zjišťovat** (7 respondentů, tj. 21 %)

7. Podle vedoucích odborů a ředitelů součástí RUK patří mezi osvědčenou komunikaci:

Typ odpovědi: Respondenti měli prostor pro slovní komentář. (pozn. Procenta položek se nesčítají, ale počítají za každou položku zvlášť.)

- a. **osobní setkávání** (14 respondentů, tj. 42 %)
- b. **elektronická komunikace** (5 respondentů, tj. 15 %)
- c. **pravidelné hybridní setkávání** (4 respondenti, tj. 12 %)
- d. **profesionální a osobní jednání** (4 respondenti, tj. 12 %)
- e. **konkretizování nabídky metodického vedení** (3 respondenti, tj. 9 %)
- f. **komunikace s konkrétní osobou** (3 respondenti, tj. 9 %)

8. Vedoucí odborů a ředitelé součástí RUK podali tyto podněty a návrhy na zlepšení a zefektivnění komunikace a spolupráce s fakultami UK.

Typ odpovědi: Respondenti měli prostor pro slovní komentář. (pozn. Procenta položek se nesčítají, ale počítají za každou položku zvlášť.)

- a. **zintenzivnění osobních a hybridních schůzek** (15 respondentů, tj. 45 %)
- b. **IT podpora pro vytváření prostředí v MS Teams a SharePoint** (12 respondentů, tj. 36 %)
- c. **nabídnutí školení ohledně komunikačních nástrojů** (8 respondentů, tj. 24 %)
- d. **kvalitní manuály pro komunikaci** (6 respondentů, tj. 18 %)
- e. **intranet** (6 respondentů, tj. 18 %)
- f. **jednotný systém MS365 pro celou Univerzitu Karlovu** (3 respondentů, tj. 9 %)
- g. **identifikace konkrétní zodpovědné osoby pro jednotlivé agendy** (univerzální emaily na funkci namísto jména) (2 respondenti, tj. 6 %)

Závěr

Na základě tohoto dotazníkové šetření se navrhly konkrétní kroky k vylepšení současné komunikace a spolupráce mezi odbory rektorátu (a dalších součástí) se specifickými útvary/skupinami na fakultách. Tyto kroky se soustředili na dvě hlavní oblasti:

- a) **zefektivnění získávání a předávání informací** mezi odbory a součástmi RUK a fakultami UK
- b) **doporučení vhodných nástrojů a pravidel pro komunikaci** mezi odbory a součástmi RUK a fakultami UK

Jako hlavní cíle byly vytyčeny:

- 1. Vytvořit plnohodnotné rozhraní a implementovat další dílčí softwarové nástroje pro interní komunikaci k využití napříč celou univerzitou a zajistit příslušná školení pro zaměstnankyně a zaměstnance v prostředí MS 365**
 - a. Intranet, Microsoft Office 365
 - b. Nastavení pravidel pro efektivní komunikaci na pracovišti a zajištění podpory od vedoucích odborů, s ohledem na cílové skupiny
- 2. Soustředit se na digitalizaci procesů, vylepšování intranetu a také podporu na jeho využívání mezi zaměstnanci**
 - a. Podpora převedení pracovních procesů z papírového prostředí do digitálního prostředí, podpora zaměstnanců v adaptaci pro digitální prostředí
 - b. Příprava pracovních procesů pro nejčastěji řešené požadavky
- 3. Vytvoření pracovní skupiny pro interní komunikaci ohledně spolupráce a komunikace mezi odbory a součástmi RUK a fakultami UK, která se bude zabývat identifikací dobré praxe, a dále sdílením a podporou implementace dobré praxe ve všech agendách napříč UK.**

Tyto tři hlavní kroky se propsaly do návrhu strategie interní komunikace, který stanovuje směr pro zlepšování interní komunikace na RUK a napříč UK.