

Vyhodnocení ankety spokojenosti klientů na ŽÚ v rámci projektu CAF

V rámci programu sebehodnocení úřadu a zkvalitňování poskytovaných služeb široké veřejnosti (projekt CAF) byla na Živnostenském úřadu města Brna provedena anketa pomocí dotazníku zaměřená na celkovou spokojenost klientů navštěvujících ŽÚ. Anketní šetření proběhlo v období 10. 9.–10. 12. 2007. Pro klienty bylo připraveno celkem 250 dotazníků s 9 otázkami, které byly poměrně jednoduše a výstižně formulovány. Většina otázek v dotazníku měla charakter uzavřených nebo polouzavřených dotazů, které byly na závěr doplněny otevřenou otázkou pro bližší osobní vyjádření (doplňující hodnocení) respondentů. Dotazníky spokojenosti byly k dispozici u jednotlivých referentů na přepážkách, na internetových stránkách úřadu a v čekacím prostoru u terminálu vyvolávacího zařízení, kde bylo rovněž možné vyplněné dotazníky vhodit do označené schránky. Celková výtěžnost ankety je 78 navrácených vyplněných dotazníků, tj. 31,2 %, což lze považovat za dostatečný počet k relevantnímu vyhodnocení (u obdobných sociologických průzkumů se za hranici úspěšnosti považuje dosažení hodnoty 30 %). Celkem 75 dotazníků bylo vyplněno respondenty přímo na ŽÚ do předtištěných anketních listů a 3 dotazníky byly zaslány elektronicky z internetu a anonymně zařazeny mezi ostatní. Celkem 9 dotazníků bylo neúplně vyplněno, tzn. že na některou otázku, vyjma otevřené otázky č. 9, nebyla vyznačena odpověď. Z tohoto počtu nebylo odpovězeno v celkem osmi případech na otázku č. 6 – Úroveň poskytovaných informací na našich internetových stránkách. Vyhodnocení ankety sestává ze dvou částí. První základní část obsahuje analýzu spektra zúčastněných respondentů (příloha č. 1) a druhá část analyzuje jednotlivé kvalitativní ukazatele ankety (příloha č. 2-5). Prázdný dotazník je pro orientaci uveden v příloze č. 6.

Rozbor skladby respondentů (příloha č. 1)

V základním přiblížení lze konstatovat, že mezi respondenty měli převahu muži (přibližně 2/3 ze všech respondentů), téměř polovinu tvořili respondenti produktivního věku (31–50 let) a klienti s vysokoškolským vzděláním tvořili nadpoloviční většinu všech dotazovaných.

Kvalitativní ukazatele I. – otázka č. 1, 3, 8 (příloha č. 2)

Ze zúčastněných respondentů bylo jen 41 % klientů, kteří na ŽÚ přišli poprvé, většinový podíl (59 %) tvořili klienti, kteří ŽÚ navštívili opakovaně. Celkem 82 % všech dotazovaných označilo dobu čekání na pořadí v délce do 15 min a stávající rozsah úředních hodin označilo 78 % respondentů jako vyhovující.

Kvalitativní ukazatele II. – otázka č. 5, 6, 7 (příloha č. 3)

Možnost objednání pořadí přes internetové stránky ŽÚ zná téměř polovina dotazovaných respondentů (45 %). Úroveň poskytovaných informací na stránkách ŽÚ označilo jako vyhovující celkem 37 % respondentů, dále pak jako uspokojivé 29 %, přičemž ale celých 24 % internetové stránky ŽÚ nezná a 10 % respondentů u této otázky neodpovědělo vůbec. Otázka čerpání informací o živnostenském podnikání nabízela výběr několika odpovědí současně a zároveň i označení dalších jiných zdrojů mimo ty, které byly předepsány v dotazníku. Právě jednu možnost z nabízených označilo 70 % respondentů, zbývajících 29 % označilo více než jednu možnost; 1 % respondentů tuto otázku nehodnotilo. Mezi hlavní zdroje informací o živnostenském podnikání náleží internet (57,7 %), osobní informování (50 %) a telefonické informování (19,2 %). Ze zbývajících otevřených možností byl nejčastěji zmiňován odborný tisk anebo zákon o živnostenském podnikání (v obou případech 5,1 %).

Kvalitativní ukazatele III. – otázka č. 2 (příloha č. 4)

Otázka č. 2 je svým charakterem v podstatě tématicky zaměřena na logistiku ŽÚ. Čtyři dílčí podotázky zaměřené na dostupnost dopravy a parkování, orientaci v budově, prostor pro čekání a organizaci práce jsou vyhodnoceny podrobně v jednotlivých kriteriích

i s přihlédnutím k počtu respondentů, kteří se k některé podotázce nevyjádřili. Ke každé podotázce je sestaven i globální hodnotící graf, sledující markant převažujícího trendu; do pozitivního trendu byly zahrnuty kategorie „velmi spokojen“ a „spíše spokojen“, do negativního trendu byly zahrnuty kategorie „spíše nespokojen“ a „nespokojen“. Hodnocení vychází vcelku příznivě, u podotázek č. 2–4 (orientace v budově, prostory pro čekání, organizace práce) je hodnocení výrazně pozitivní nad 90 %, u podotázky č. 1 (dopravní dostupnost a parkování) je hodnocení vyrovnané (pozitivní 48 %, negativní 47 %) s 5 % respondentů, kteří se k této kategorii nevyjádřili.

Kvalitativní ukazatele IV. – otázka č. 4 (příloha č. 5)

Otázka č. 4 je konkretizována spokojeností s vyřízením záležitosti klienta na ŽÚ. Kategorizovaná míra spokojenosti vyřízení byla vyhodnocena podrobně a k tomu byl i sestaven globální hodnotící graf, sledující markant převažujícího trendu; do pozitivního trendu byly zahrnuty kategorie „velmi spokojen“ a „spíše spokojen“, do negativního trendu byly zahrnuty kategorie „spíše nespokojen“ a „nespokojen“. Z celkového počtu respondentů hodnotilo 97 % vyřízení své záležitosti příznivě. Tato otázka nabízela uspěšující volby pro vyjádření důvodu spokojenosti či nespokojenosti, které měly charakter pevných předepsaných charakteristik anebo bylo možné pojmenovat vlastní zkušenost a zároveň bylo možné zvolit více možností. Právě jednu možnost z nabízených označilo 51 % respondentů, zbývajících 49 % označilo více než jednu možnost. Vyhodnocení bylo provedeno dvěma sloupcovými grafy, které vyjadřují kontrast jednak mezi pevnými volbami: „vstřícnost“ X „neochota“, „dostatečné informace“ X „nedostatečné informace“ a jednak mezi volbami, které dopisovali respondenti podle své zkušenosti. Celkem 78 % respondentů kladně hodnotících vstřícný přístup je v příkrém kontrastu s pouhými necelými 2 % respondentů hodnotících neochotu. Celkem 59 % respondentů hodnotilo kladně dostatečnost poskytnutých informací bez kontrastního protikladu (0 %). Z volitelných kategorií je kladně zmiňována „profesionalita“ (téměř 4 %) a „rychlost, přesnost, věcnost“ (1,3 %) v protikladu negativních kategorií „pochopení mezer živnostenského zákona“ (1,3 %) a „doba čekání“ (1,3 %). U negativní kategorie „doba čekání“ je třeba poznamenat, že tato volba byla uvedena respondentem, který rovněž u předchozí otázky č. 3 v dotazníku označil jako svoji čekací dobu „nad 30 min“.

Otevřenou otázku č. 9 pro vyjádření dalších svých poznatků a hodnocení v dotazníku vyplnilo celkem 9 respondentů, což z celkového počtu činí 11,5 %. Mezi kladná vyjádření patří celková spokojenost s přístupem pracovníků ŽÚ, opodstatněnost recepční služby u terminálu vyvolávacího zařízení (uvádí dva respondenti), dostupnost informací o živnostenském podnikání v anglickém jazyku, dobré orientační značení na chodbě ŽÚ a u terminálu. Objevili se i jmenovité pochvaly tří referentů. V jednom případě byl zmíněn požadavek na přidání dalšího úředního dne. Jako negativní byla označena skutečnost, že při projednávání agendy na oddělení kontroly není jednání diskrétní, neboť v kanceláři jsou současně projednávání dva podnikatelé dvěma referenty.

Zpracoval: Bc. Lubomír Frolda

4. 1. 2008

přílohy č. 1–5: hodnotící grafy

příloha č. 6: prázdný dotazník

Příloha č. 1 – Rozbor skladby respondentů zúčastněných v anketě spokojenosti CAF na ŽÚ

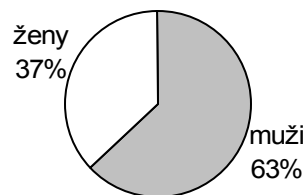
počet respondentů	78	100 %
-------------------	----	-------

I. pohlaví		%
muži	49	62,8
ženy	29	37,2

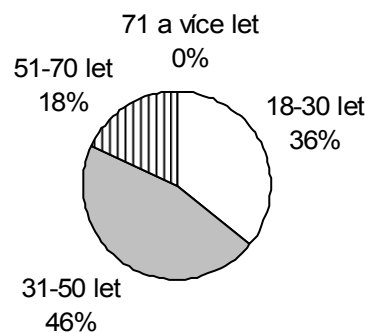
II. věk		%
18-30 let	28	35,9
31-50 let	36	46,2
51-70 let	14	17,9
71 a více let	0	0,0

III. vzdělání		%
základní	1	1,3
vyučen	6	7,7
středoškolské	29	37,2
vysokoškolské	42	53,8

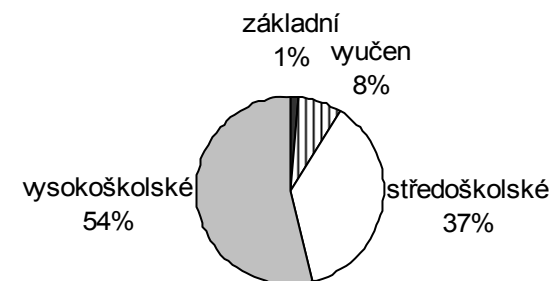
I. Skladba respondentů podle pohlaví



II. Skladba respondentů podle věku



III. Skladba respondentů podle vzdělání



Příloha č. 2 – Kvalitativní ukazatele I.

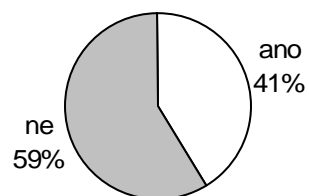
počet respondentů	78	100 %
-------------------	----	-------

A. první jednání		%
ano	32	41,0
ne	46	59,0

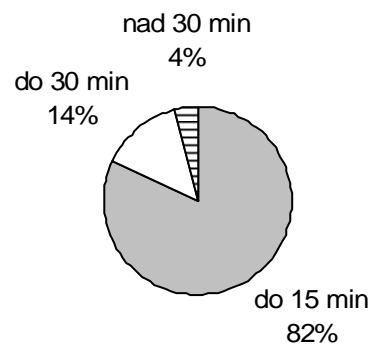
B. doba čekání		%
do 15 min	64	82,1
do 30 min	11	14,1
nad 30 min	3	3,8

C. úřední hodiny		%
vyhovují	61	78,2
nevyhovují	16	20,5
nehodnotilo	1	1,3

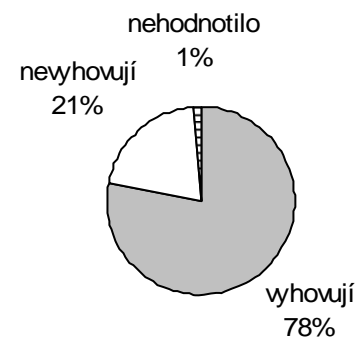
A. První jednání na ŽÚ



B. Doba čekání na ŽÚ



C. Stávající úřední hodiny ŽÚ



Příloha č. 3 – Kvalitativní ukazatele II.

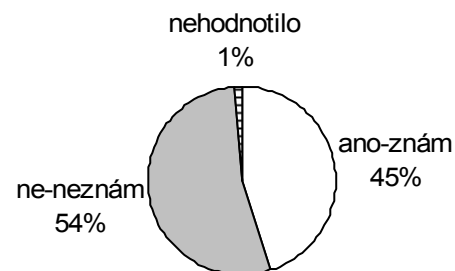
počet respondentů	78	100 %
-------------------	----	-------

D. objednání internet		%
ano-znám	35	44,9
ne-neznám	42	53,8
nehodnotilo	1	1,3

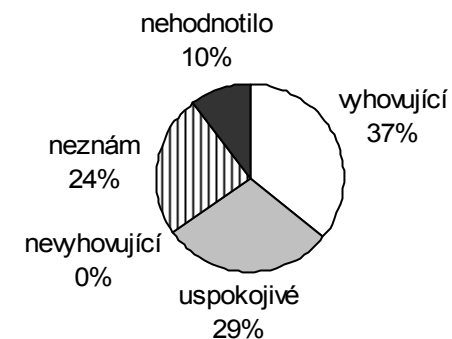
E. informace web		%
vyhovující	28	35,9
uspokojivé	23	29,5
nevyhovující	0	0,0
neznám	19	24,4
nehodnotilo	8	10,256

F. zdroj informací o podnikání		%
internet	45	57,7
telefonicky	15	19,2
osobně	39	50,0
jinde-zákon o živn. podnikání	4	5,1
jinde-program ASPI	1	1,3
jinde-email s pracovníci ŽÚ	2	2,6
jinde-odb.tisk	4	5,1
jinde-známí	1	1,3
nehodnotilo	1	1,3
více než 1 volba	23	29,5
právě 1 volba	54	70,5

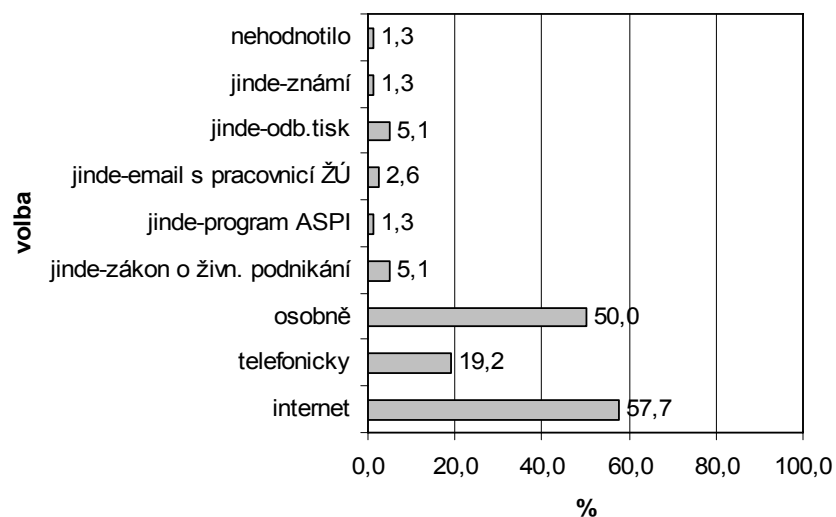
D. Možnost objednání přes internet



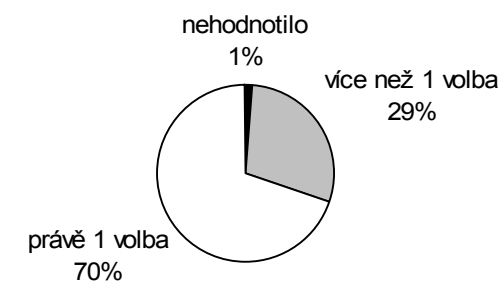
E. Informace ŽÚ na internetu



F.-1. Zdroj informací o živnostenském podnikání



F.-2. Zdroj informací – násobná volba



Příloha č. 4 – Kvalitativní ukazatele III.

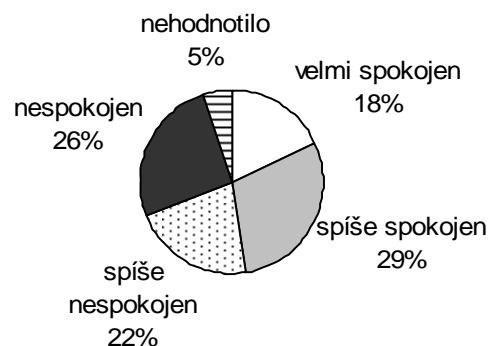
G. Logistika – doprava-parkování a orientace v budově

počet respondentů	78	100 %
-------------------	----	-------

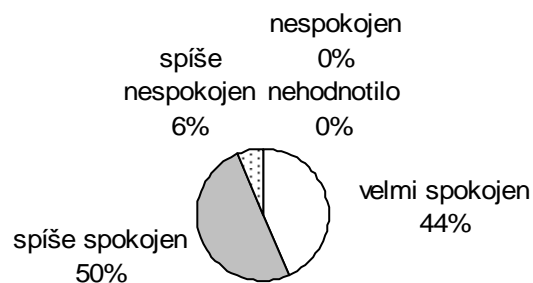
G1. doprava-parkování		%
velmi spokojen	14	17,9
spíše spokojen	23	29,5
spíše nespokojen	17	21,8
nespokojen	20	25,6
nehodnotilo	4	5,1
pozitivní trend	37	47,4
negativní trend	37	47,4

G2. orientace v budově		%
velmi spokojen	34	43,6
spíše spokojen	39	50,0
spíše nespokojen	5	6,4
nespokojen	0	0,0
nehodnotilo	0	0,0
pozitivní trend	73	93,6
negativní trend	5	6,4

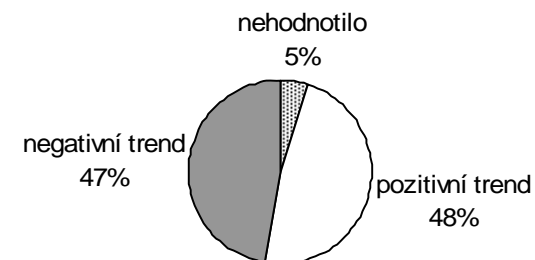
G1. Logistika – dopravní dostupnost a parkování



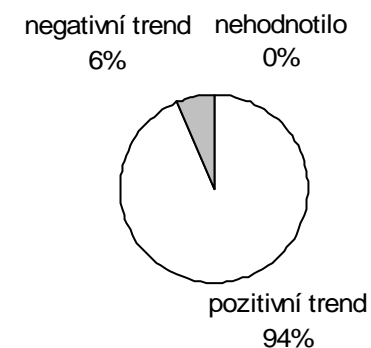
G2. Logistika – orientace v budově



G1. Dopravní dostupnost a parkování – globálně



G2. Orientace v budově – globálně



Příloha č. 4 – Kvalitativní ukazatele III. (pokračování)

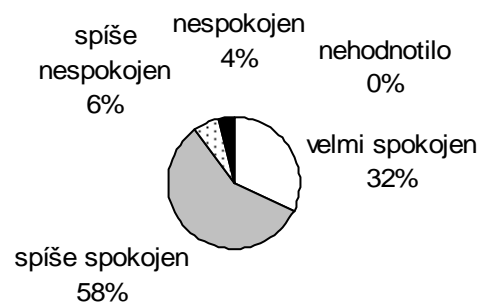
G. Logistika – prostory pro čekání a organizace činnosti

počet respondentů	78	100 %
-------------------	----	-------

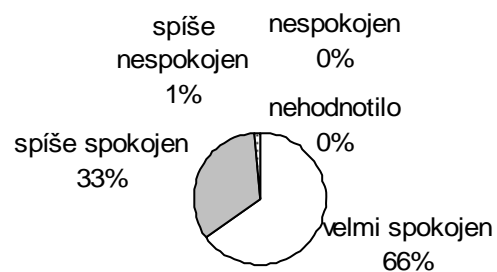
G3. prostory pro čekání		%
velmi spokojen	25	32,1
spíše spokojen	45	57,7
spíše nespokojen	5	6,4
nespokojen	3	3,8
nehodnotilo	0	0,0
pozitivní trend	70	89,7
negativní trend	8	10,3

G4. organizace činnosti		%
velmi spokojen	51	65,4
spíše spokojen	26	33,3
spíše nespokojen	1	1,3
nespokojen	0	0,0
nehodnotilo	0	0,0
pozitivní trend	77	98,7
negativní trend	1	1,3

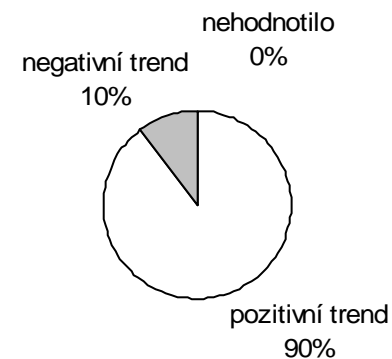
G3. Logistika – prostory pro čekání



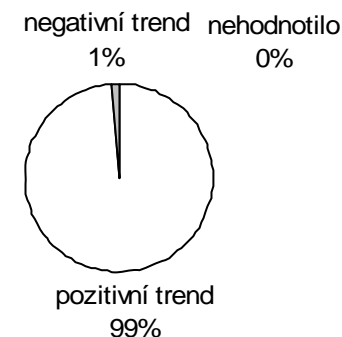
G4. Logistika – organizace činnosti



G3. Prostory pro čekání – globálně



G4. Organizace činnosti – globálně



Příloha č. 5 – Kvalitativní ukazatele IV.

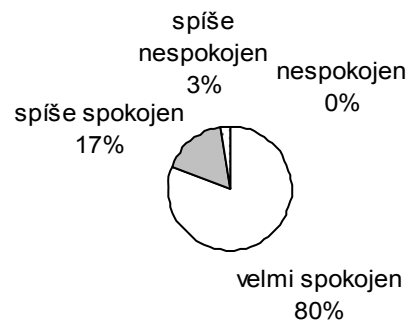
počet respondentů 78 100 %

H. vyřízení záležitosti		%
velmi spokojen	63	80,8
spíše spokojen	13	16,7
spíše nespokojen	2	2,6
nespokojen	0	0,0
pozitivní trend	76	97,4
negativní trend	2	2,6

H.-1. spokojenost		%
dost. informace	46	59,0
vstřícnost	61	78,2
jiné-profesionalita	3	3,8
jiné-rychlost, přesnost, věcnost	1	1,3
jiné-pochopení mezer ŽZ	1	1,3
více než 1 volba	38	48,7
právě 1 volba	40	51,3

H.-2. nespokojenost		%
nedost. informace	0	0,0
neochota	1	1,3
jiné-doba čekání	1	1,3
více než 1 volba	0	0,0
právě 1 volba	2	2,6

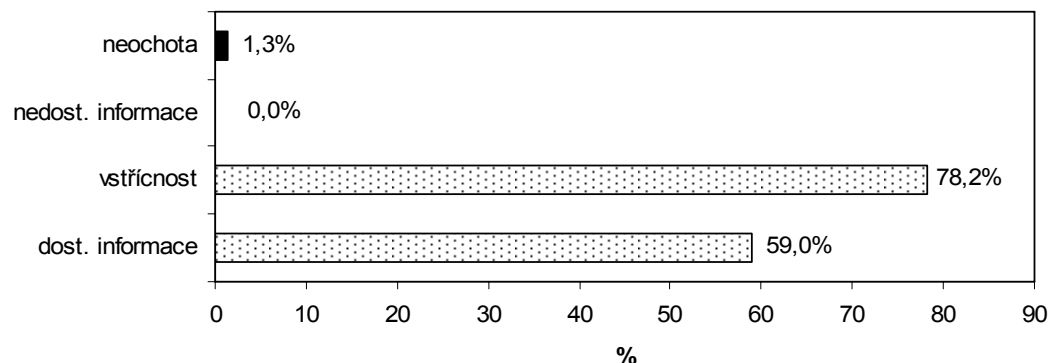
H. Vyřízení záležitosti na ŽÚ



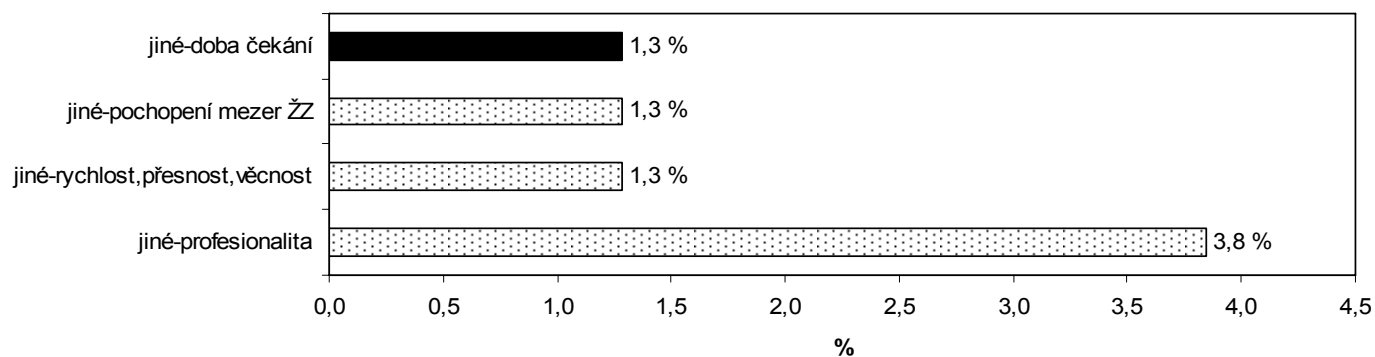
H. Vyřízení záležitosti na ŽÚ – globálně



H. Spokojenost a nespokojenost vyřízení – kontrast 1.



H. Spokojenost a nespokojenost vyřízení – kontrast 2.



PRŮZKUM SPOKOJENOSTI KLIENTŮ

U následujících anketních otázek vyznačte, prosím, odpověď, která vystihuje nejlépe Vaši zkušenost při návštěvě našeho úřadu, případně volbu doplňte komentářem.

1. Jde o Vaše první jednání na našem živnostenském úřadu?

ano ne

2. Jak hodnotíte dopravní dostupnost, prostředí a vybavení úřadu z pohledu klienta?

a) dopravní dostupnost – parkování

velmi spokojen spíše spokojen spíše nespokojen nespokojen

b) orientace v budově

velmi spokojen spíše spokojen spíše nespokojen nespokojen

c) prostory pro čekání a jednání

velmi spokojen spíše spokojen spíše nespokojen nespokojen

d) organizace činnosti

velmi spokojen spíše spokojen spíše nespokojen nespokojen

Upřesnění důvodů v případě nespokojenosti:.....

3. Jaká byla Vaše čekací doba?

do 15 min. do 30 min nad 30 min

4. Byl jste spokojen(a) s vyřízením Vaší záležitosti?

velmi spokojen spíše spokojen spíše nespokojen velmi nespokojen

V případě **spokojenosti** uveďte její důvod:

poskytnuté informace byly dostatečné
 vstřícný přístup
 jiný důvod, uveďte jaký.....

V případě **nespokojenosti** uveďte její důvod:

poskytnuté informace byly nedostatečné
 neochotný přístup
 jiný důvod, uveďte jaký.....

5. Informace o živnostenském podnikání čerpáte:

z internetu telefonicky osobně jinde - kde?.....

6. Pokud používáte internet, jste spokojen(a) s úrovní námi poskytovaných informací na našich webových stránkách?

vyhovující uspokojivá nevyhovující neznám je

7. Je Vám známa možnost objednat se pro jednání na našem úřadu na konkrétní úřední den a hodinu přes internetové stránky Magistrátu města Brna?

ano ne

8. Dostupnost našeho úřadu v rozsahu stávajících úředních hodin (pondělí, středa 8,00–17,00 hod., pátek 8,00–12,00 hod.) považujete za postačující?

ano ne

9. Prostor pro Vaše náměty a připomínky:

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Údaje o respondentovi:

A. Věk

18-30 31-50 51-70 71 a více

B. Pohlaví

žena muž

C. Nejvyšší dosažené vzdělání

základní vyučen(a) středoškolské vysokoškolské

Děkujeme za Vaše názory i čas