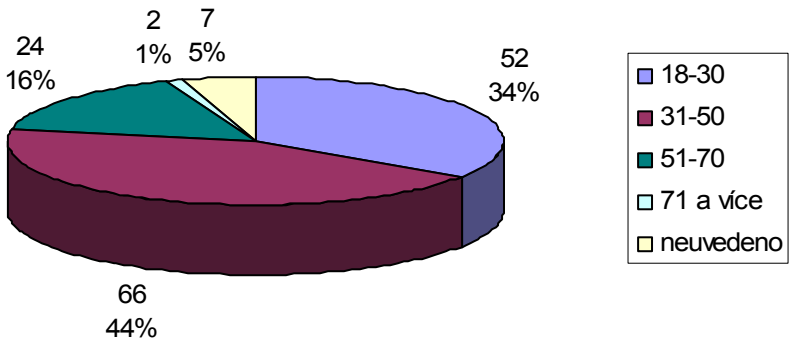
Vyhodnocení ankety spokojenosti klientů na ŽÚ v rámci projektu CAF

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 1. 4. – 30. 4. 2010. Pro klienty bylo připraveno celkem 300 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 151 navrácených vyplněných dotazníků, tj. 50,3 %, což lze považovat za velmi dobrý výsledek pro relevantní vyhodnocení (u obdobných sociologických průzkumů se za hranici úspěšnosti považuje dosažení hodnoty 30 %). Všech 151 dotazníků bylo vyplněno respondenty přímo na ŽÚ do předtištěných anketních listů a žádný dotazník nebyl zaslán elektronicky z internetu ani odevzdán anonymně na podatelně. Celkem 11 dotazníků bylo neúplně vyplněno, tzn. že na některou otázku, vyjma otevřené otázky č. 9, nebyla vyznačena odpověď. Z tohoto počtu nebylo odpovězeno v celkem sedmi případech na otázku č. 6 – Úroveň poskytovaných informací na internetových stránkách ŽÚ. Ve vyhodnocení u jednotlivých koláčových grafů jsou u výseků uvedeny počty odpovědí v dané kategorii a procentní podíl z celku.

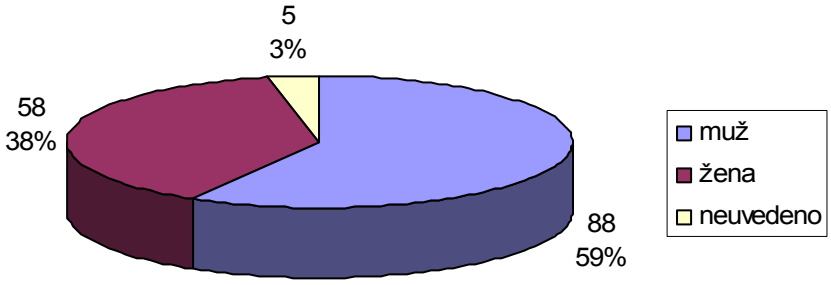
Rozbor skladby respondentů

V základním přiblížení lze konstatovat, že mezi respondenty měli převahu muži (přibližně 2/3 ze všech respondentů – 59 %), téměř polovinu tvořili respondenti produktivního věku (skupina 31–50 let zastoupena 44 %) a z pohledu nejvyššího dosaženého vzdělání tvořili nejpočetnější skupinu klienti se středoškolským vzděláním (48 %).

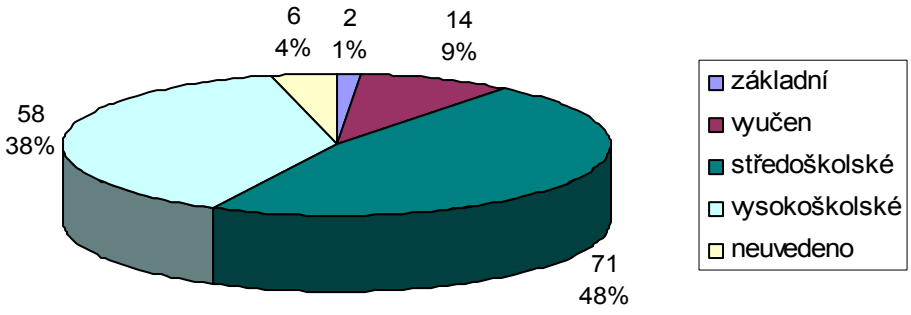
Skladba respondentů podle věku



Skladba respondentů podle pohlaví



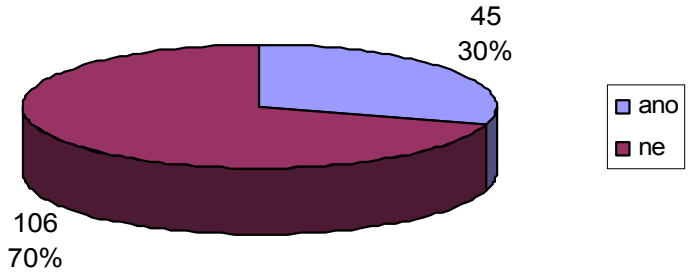
Skladba respondentů podle vzdělání



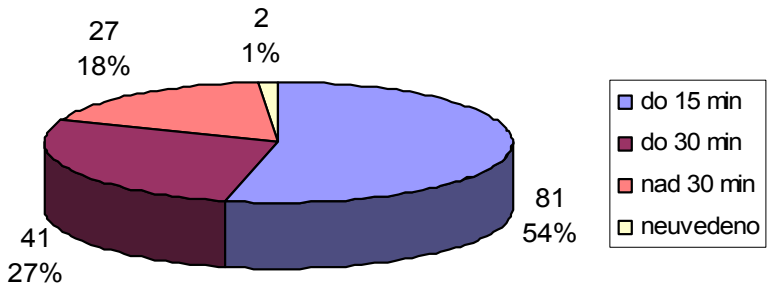
Kvalitativní ukazatele I. – otázka č. 1, 3, 8

Ze zúčastněných respondentů bylo jen 30 % klientů, kteří na ŽÚ přišli poprvé, většinový podíl (70 %) tvořili klienti, kteří ŽÚ navštívili opakovaně. Celkem 54 % všech dotazovaných označilo dobu čekání na pořadí v délce do 15 min a stávající rozsah úředních hodin označilo 72 % respondentů jako vyhovující.

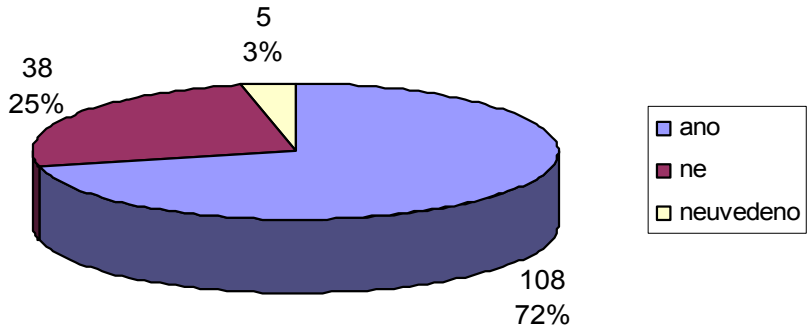
Otázka č. 1 – První jednání klienta na ŽÚ



Otázka č. 3 – Čekací doba klienta na ŽÚ



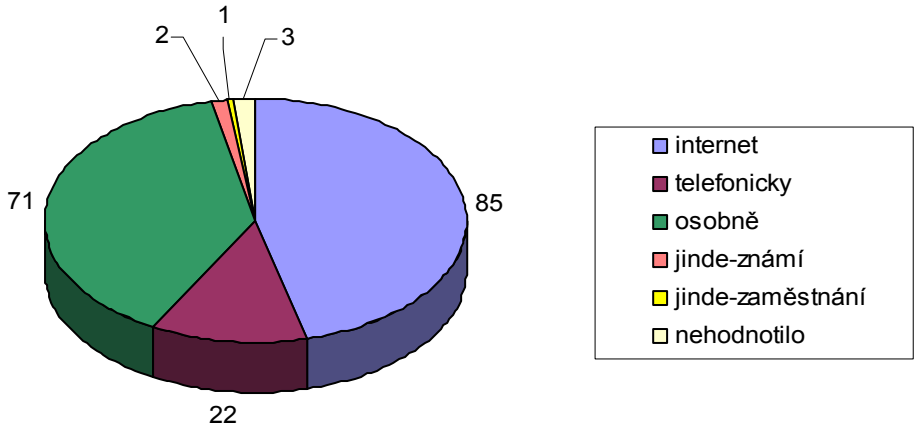
Otázka č. 8 – Spokojenost s úř. hodinami na ŽÚ



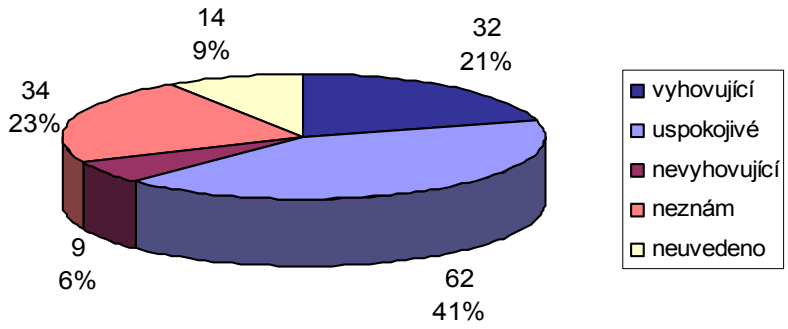
Kvalitativní ukazatele II. – otázka č. 5, 6, 7

Mezi hlavní zdroje informací o živnostenském podnikání mezi klienty náleží internet, osobní a telefonické informování o dané problematice (v grafu jsou uvedeny pouze počty odpovědí u dané kategorie neboť bylo možné označit více možností). Úroveň poskytovaných informací na stránkách ŽÚ označilo jako vyhovující celkem 21 % respondentů, dále pak jako uspokojivé 41 %, přičemž ale celých 23 % internetové stránky ŽÚ nezná a 9 % respondentů u této otázky neodpovědělo vůbec. Možnost objednání pořadí přes internetové stránky ŽÚ zná pouhá třetina dotazovaných respondentů (36 %).

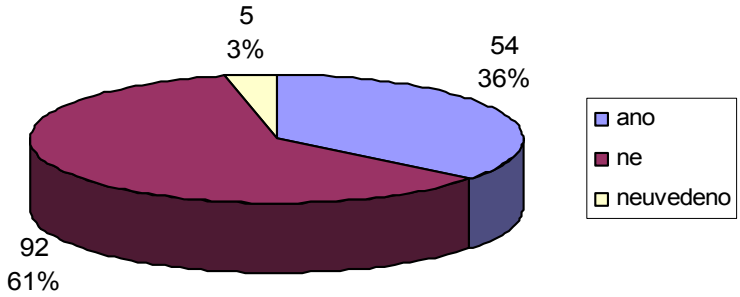
Otázka č. 5 – Zdroj čerpání informací o podnikání



Otázka č. 6 – Poskytované informace ŽÚ na internetu



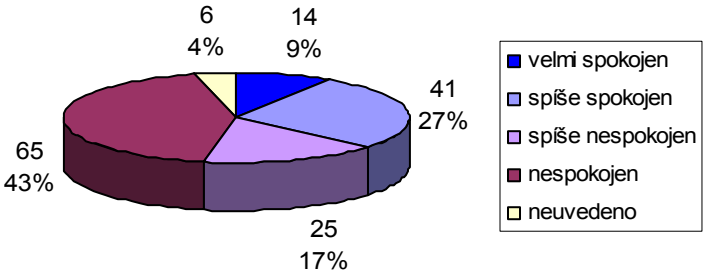
Otázka č. 7 – Možnost objednání na ŽÚ přes internet



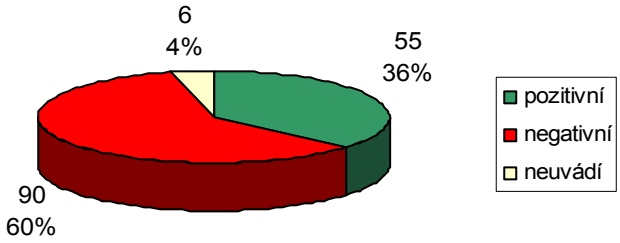
Kvalitativní ukazatele III. – otázka č. 2

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 převažující trend (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 je hodnocení výrazně pozitivní (orientace v budově 92 %, prostory pro čekání 77 %, organizace práce 90 %), u podotázky č. 1 (dopravní dostupnost a parkování) převažuje negativní hodnocení (pozitivní 36 %, negativní 60 %) se 4 % respondentů, kteří se k této kategorii nevyjádřili.

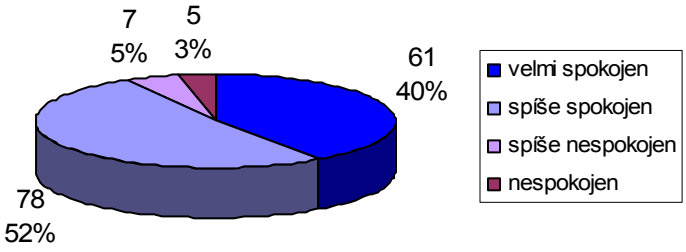
Otázka č. 2a – Hodnocení dopravní oblužnosti



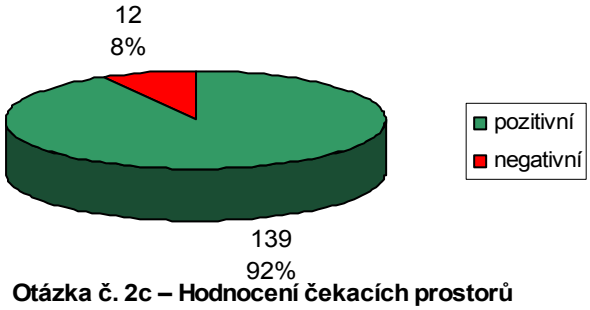
Otázka č. 2a – Hodnocení dopravní obslužnosti (globální pohled)



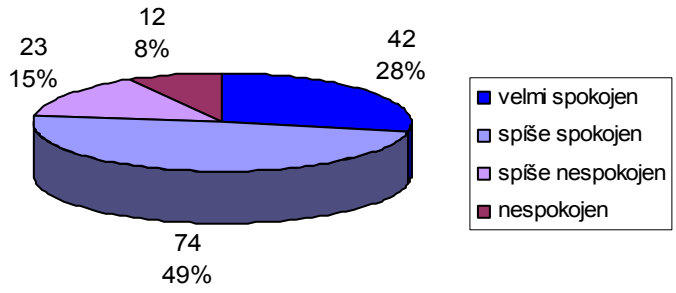
Otázka č. 2b – Hodnocení orientace v budově



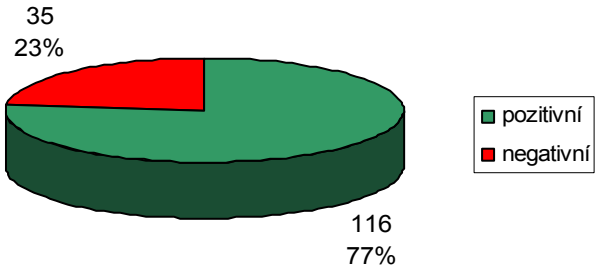
Otázka č. 2b – Hodnocení orientace v budově (globální pohled)



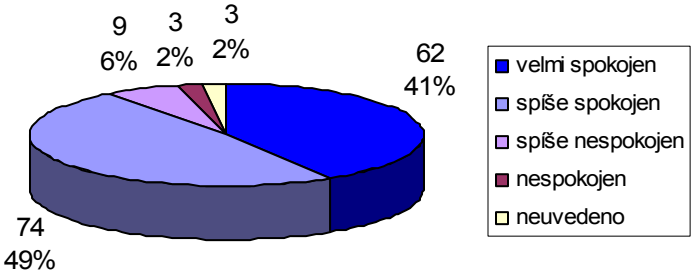
Otázka č. 2c – Hodnocení čekacích prostorů



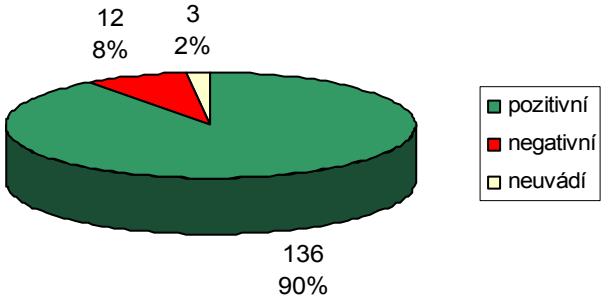
Otázka č. 2c – Hodnocení čekacích prostorů (globální pohled)



Otázka č. 2d – Hodnocení organizace činnosti



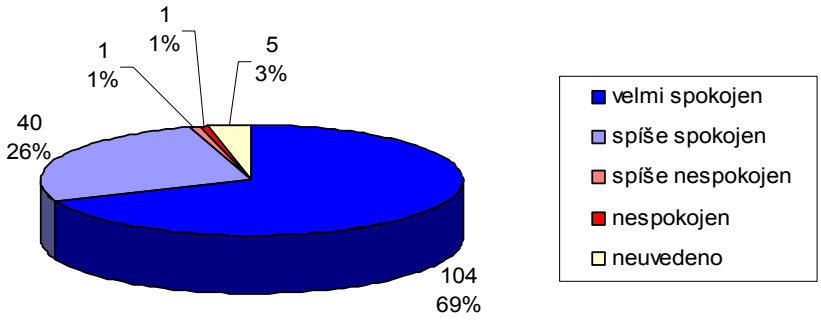
Otázka č. 2d – Hodnocení organizace činnosti (globální pohled)



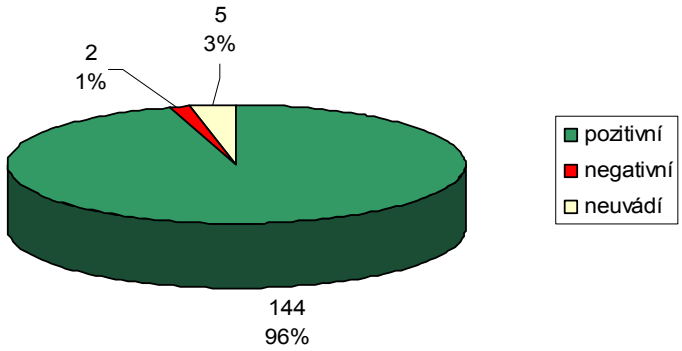
Kvalitativní ukazatele IV. – otázka č. 4

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 převažující trend (do pozitivního trendu byly zahrnuty kategorie „velmi spokojen“ a „spíše spokojen“, do negativního trendu byly zahrnuty kategorie „spíše nespokojen“ a „nespokojen“). Z celkového počtu 151 respondentů hodnotilo 96 % vyřízení své záležitosti pozitivně. Tato otázka nabízela uspřesňující 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. Celkově hodnotili respondenti kladně vstřícnost (113x) a dostatečnost poskytnutých informací (83x). Z volitelných kategorií je pak kladně zmiňována „profesionalita“ (1x) a „možnost podání CRM a možnost el. vyplnění JRF“ (2x). V negativních kategoriích byla vyznačena neochota (1x) a nedostatečné informace (1x) a doplněno negativní vyjádření „neznalost informací“ (1x).

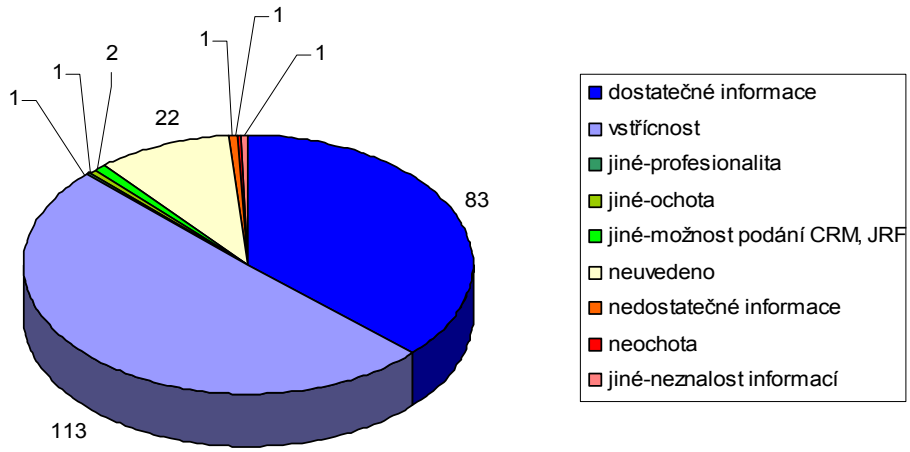
Otázka č. 4 – Spokojenost s vyřízením podání



Otázka č. 4 – Spokojenost s vyřízením podání (globální pohled)



Otázka č.4 – Bližší určení "spokojenosti" X "nespokojenosti"



Otevřená otázka č. 9 – vlastní vyjádření klientů
Své poznatky a vyjádření k hodnocení v dotazníku vyplnilo celkem 9 respondentů (někteří se i podepsali), což z celkového počtu činí 6 %.

Mezi kladná vyjádření patří:
-celková spokojenost s přístupem a vystupováním pracovníků ŽÚ (profesionalita)
-opodstatněnost recepční služby u terminálu vyvolávacího zařízení
-jmenovité pochvaly tří referentů (paní Vaněčková, Matyašová, Slámová)

Mezi negativními vyjádřeními se objevují:
-upozornění na špatné možnosti parkování
-teplo v čekacím prostoru pro klienty (s požadavkem na klimatizaci)
-upozornění na nepříjemné vystupování vrátných v neúřední dny
-kritika zastaralého způsobu organizace práce, dlouhá čekací doba (nad 30 min)
-kritika vybavení čekárny (cit. - „totalitní sběr ze sklepa“)
-pobídka k modernizaci a reorganizaci úřadu a zpřehlednění informací
-problém při vyhledávání kontaktů na referenty na internetových stránkách ŽÚ (cit. - „nelze jednoduše bez znalosti příjmení kontakt nalézt“)

Zpracováno na ŽÚ dne 7. 5. 2010

Zpracoval: Mgr. Bc. Lubomír Frolda