

Vyhodnocení ankety spokojenosti klientů na ŽÚ v rámci projektu CAF (2011)

V rámci programu sebehodnocení úřadu a zkvalitňování poskytovaných služeb široké veřejnosti (projekt CAF) byla na Živnostenském úřadu města Brna provedena pravidelná anketa pomocí dotazníku zaměřená na celkovou spokojenost klientů navštěvujících ŽÚ.

Anketní šetření proběhlo v období 15. 10. – 16. 11. 2011. 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.

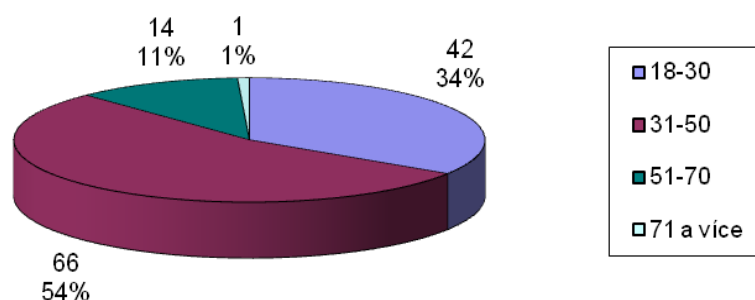
Celková výtěžnost ankety je 123 navrácených vyplněných dotazníků, tj. 41 %, což lze považovat za dobrý výsledek pro relevantní vyhodnocení (u obdobných sociologických průzkumů se za hranici úspěšnosti považuje dosažení hodnoty 30 %). Oproti vyšší účasti ve stejné anketě v r. 2010 (zúčastnilo se 151 respondentů) došlo v letošním roce k mírnému poklesu počtu odevzdaných anketních lístků. Všech 123 dotazníků bylo vyplněno respondenty přímo na ŽÚ do předtištěných anketních listů a žádný dotazník nebyl zaslán elektronicky z internetu ani odevzdán anonymně na podatelně, byť byl anketní lístek dostupný na internetových stránkách ŽÚ. Celkem 10 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 internetových stránkách ŽÚ. Tato zjištění jsou srovnatelná s vyhodnocením ankety spokojenosti v r. 2010.

Ve vyhodnocení u jednotlivých koláčových grafů jsou u výseků uvedeny počty odpovědí v dané kategorii a procentní podíl z celku (u otázky č. 5, kde bylo možné zaškrtnout více variant odpovědí, je v koláčovém grafu uveden pouze celkový počet odpovědí u dané kategorie).

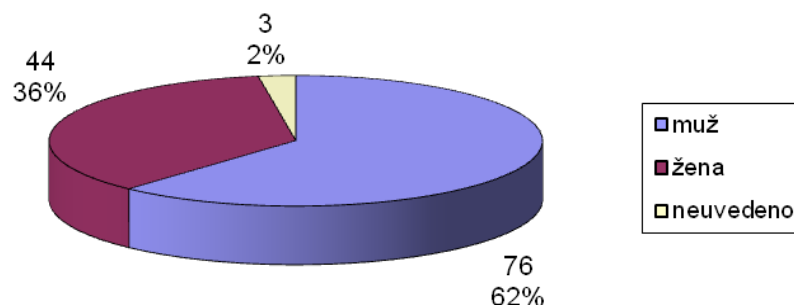
Rozbor skladby respondentů

V základním přiblížení lze konstatovat, že mezi respondenty měli převahu muži, kteří tvořili přibližně 2/3 všech respondentů (62 %), polovinu tvořili respondenti produktivního věku (skupina 31–50 let zastoupena 54 %) a z pohledu nejvyššího dosaženého vzdělání tvořili nejpočetnější skupinu klienti s vysokoškolským vzděláním (47 %).

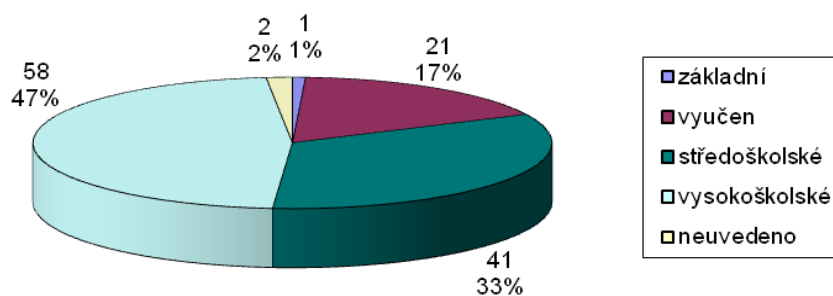
Skladba respondentů podle věku



Skladba respondentů podle pohlaví



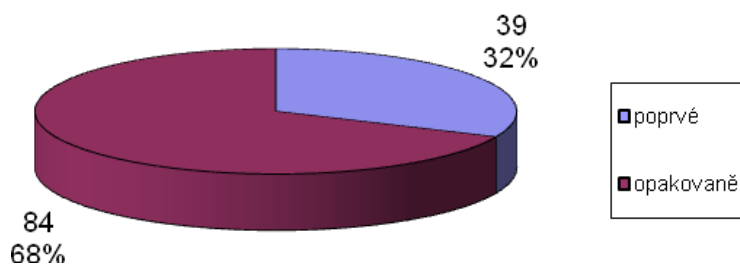
Skladba respondentů podle vzdělání



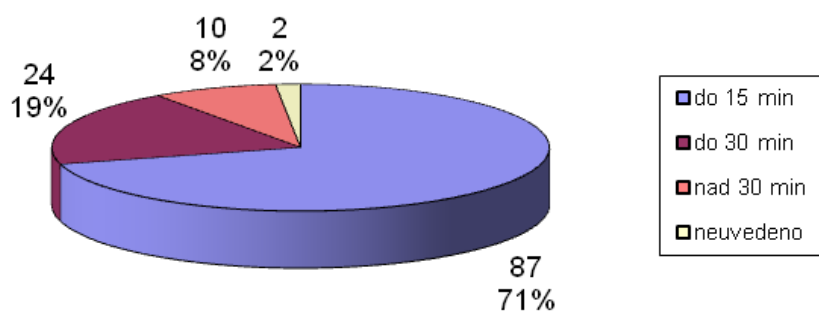
Kvalitativní ukazatele I. – otázka č. 1, 3, 8

Ze zúčastněných respondentů bylo jen 32 % klientů, kteří na ŽÚ přišli poprvé, většinový podíl (68 %) tvořili klienti, kteří ŽÚ navštívili opakovaně. Celkem 71 % všech dotazovaných označilo dobu čekání na pořadí v délce do 15 min (v r. 2010 to bylo jen 54 %) a stávající rozsah úředních hodin označilo 87 % respondentů jako vyhovující (v r. 2010 to bylo 72 %).

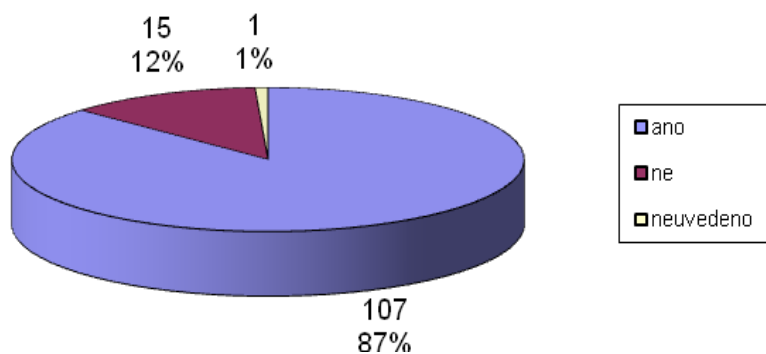
Otázka č. 1 – Jednání (návštěva) klienta na ŽÚ



Otázka č. 3 – Čekací doba klienta na ŽÚ



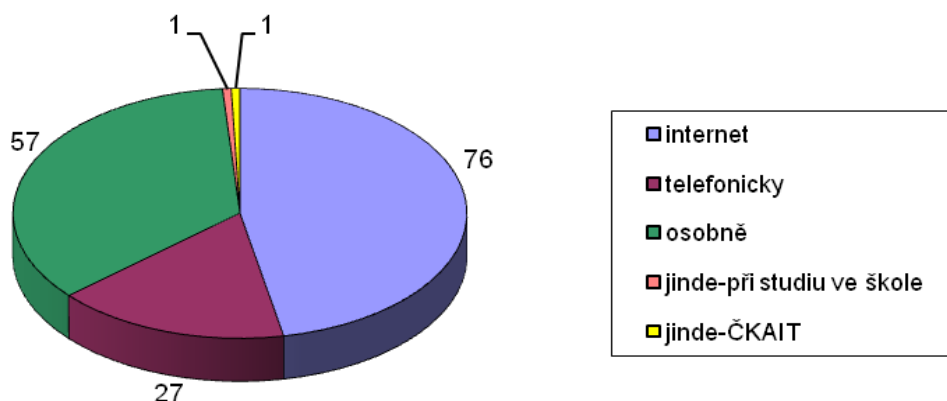
Otázka č. 8 – Spokojenost s úř. hodinami na ŽÚ



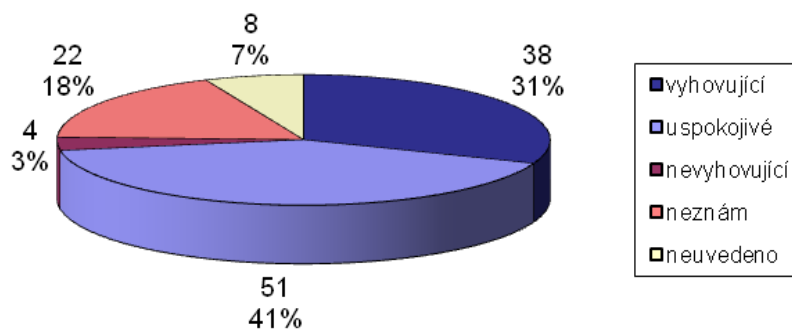
Kvalitativní ukazatele II. – otázka č. 5, 6, 7

K hlavním zdrojům 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 31 % respondentů (v r. 2010 to bylo 21%), dále pak jako uspokojivé 41 % (shodně s r. 2010), přičemž ale 18 % respondentů internetové stránky ŽÚ nezná a 7 % respondentů u této otázky neodpovědělo vůbec. Podíl respondentů hodnotících internetové stránky ŽÚ jako nevyhovující (3 %) se oproti r. 2010 snížil ze 6 %. Možnost objednání pořadí přes internetové stránky ŽÚ zná již více jak polovina dotazovaných respondentů (54 %) oproti stavu z r. 2010, kdy to byla pouhá třetina dotazovaných respondentů (36 %).

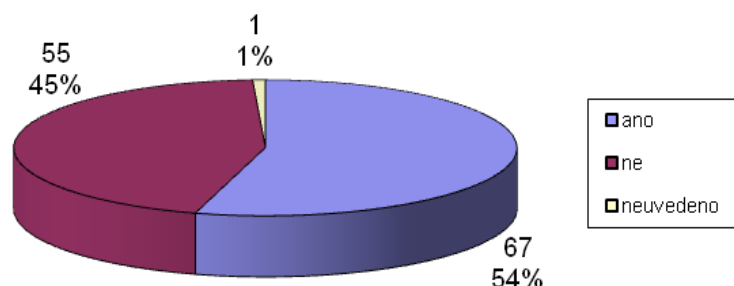
Otázka č. 5 – Zdroj čerpání informací o podnikání



Otázka č. 6 – Poskytované informace ŽÚ na internetu



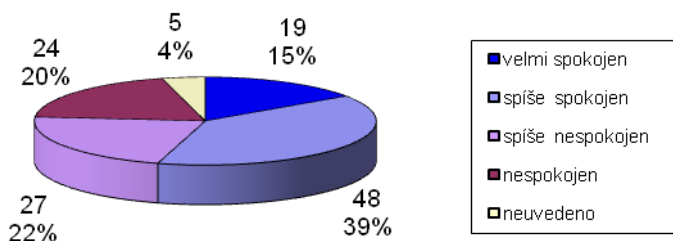
Otázka č. 7 – Možnost objednání na ŽÚ přes internet



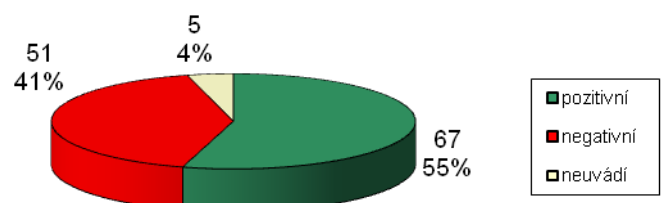
Kvalitativní ukazatele III. – otázka č. 2

Otázka č. 2 je svým charakterem v podstatě tématicky zaměřena na logistiku ŽÚ v budově MMB. Čtyři dílčí podotázky zaměřené na dopravní dostupnost, orientaci v budově, prostory pro čekání a organizaci práce jsou vyhodnoceny podrobně, dále pak 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) převažuje již pozitivní hodnocení (pozitivní 55 %, negativní 41 %) oproti r. 2010 (pozitivní 36 %, negativní 60 %) se 4 % respondentů, kteří se k této kategorii nevyjádřili.

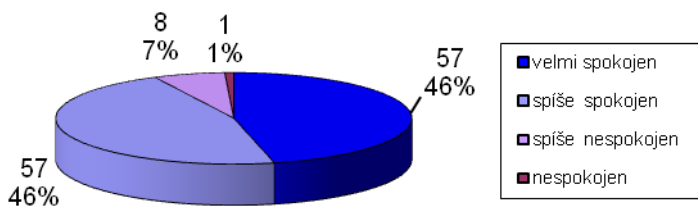
Otázka č. 2a – Hodnocení dopravní obslužnosti



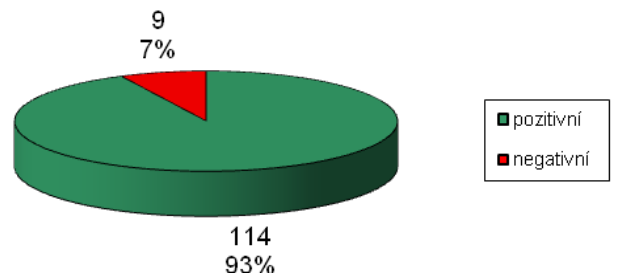
Otázka č. 2a – Hodnocení dopravní obslužnosti (globální pohled)



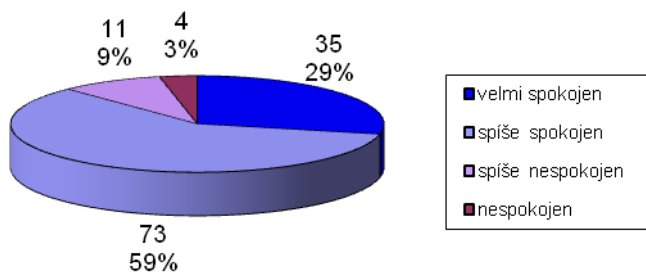
Otázka č. 2b – Hodnocení orientace v budově



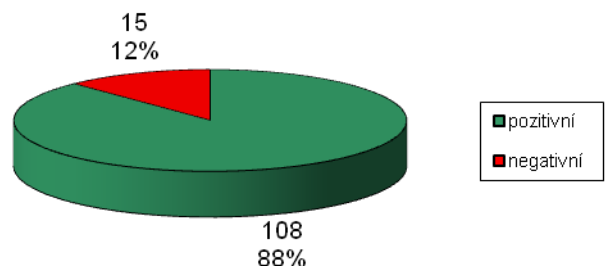
Otázka č. 2b – Hodnocení orientace v budově (globální pohled)



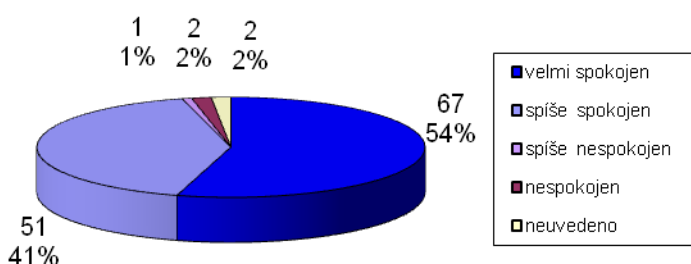
Otázka č. 2c – Hodnocení čekacích prostorů



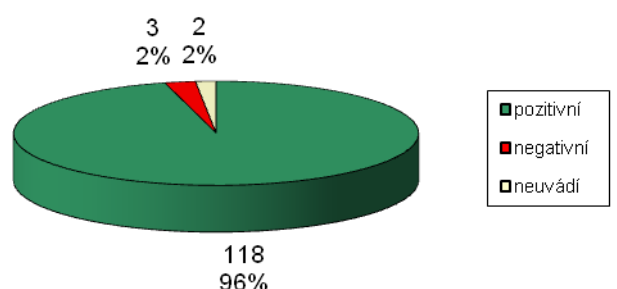
Otázka č. 2c – Hodnocení čekacích prostorů (globální pohled)



Otázka č. 2d – Hodnocení organizace činnosti



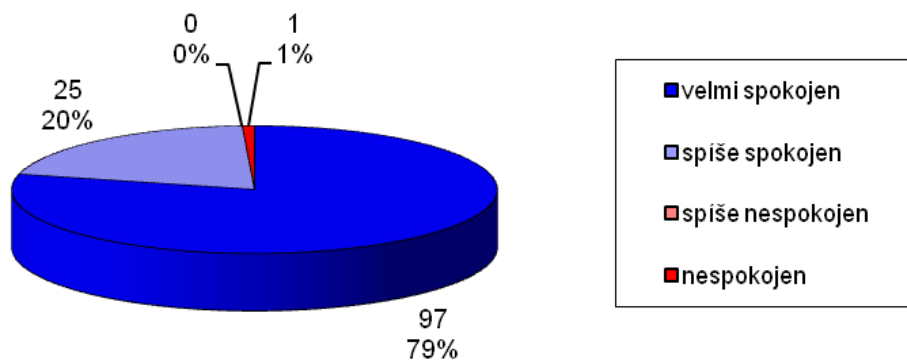
Otázka č. 2d – Hodnocení organizace činnosti (globální pohled)



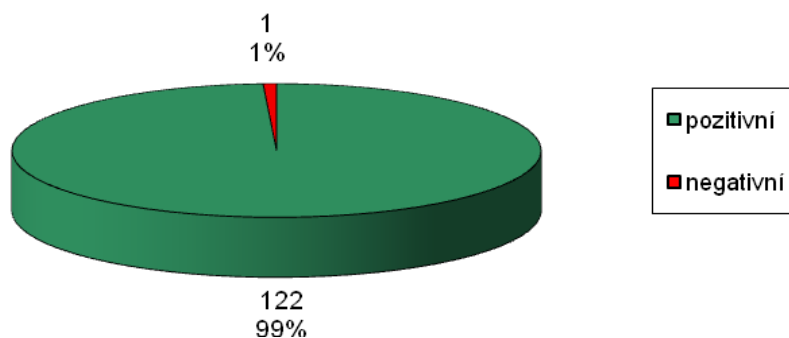
Kvalitativní ukazatele IV. – otázka č. 4

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 123 respondentů hodnotilo 99 % klientů vyřízení své záležitosti pozitivně (v r. 2010 to bylo 96 %). Tato otázka dále nabízela uspěšňující 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 (103x) a dostatečnost poskytnutých informací (74x). Z volitelných kategorií je pak kladně zmiňována „rychlost jednání“ (1x), „rychlé obslužení v závislosti na objednání přes internet“ (1x) a „ochota při jednání a celkový přístup úřadu“ (3x). V negativních kategoriích byla vyznačena neochota (1x) a nedostatečné informace (1x) a doplněno negativní vyjádření „neinformování ostatních státních úřadů o přerušení živnostenského oprávnění“ (1x).

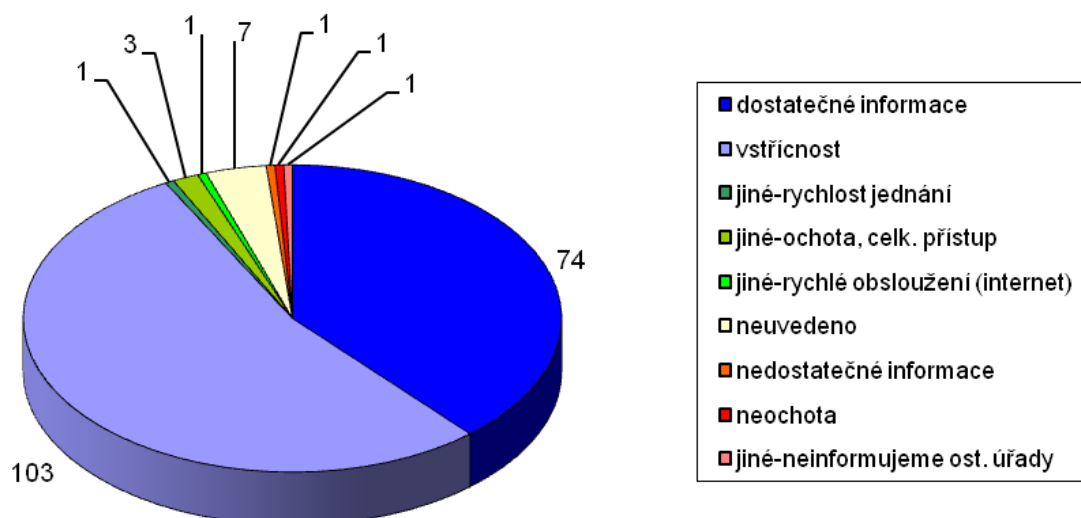
Otázka č. 4 – Spokojenost s vyřízením podání



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 10 respondentů (jeden klient se i podepsal), což z celkového počtu činí 8 %.

Mezi kladná vyjádření patří:

- celková spokojenost s vystupováním pracovníků ŽÚ
- vydržet dobrou úroveň jednání a informací
- objednávání k jednání na ŽÚ přes internet
- jmenovité pochvaly dvou referentů (paní Vaněčková, Hulewiczová)
- anonymní pochvala na úřednici (cit. „Paní za kterou chodívám mi vždy dobře a ochotně poradí, je velmi ochotná a je vidět, že se o své zaměstnání zajímá. Takových úředníků je opravdu málo!“)

Mezi negativními vyjádřeními se objevuje:

- upozornění na špatné možnosti parkování
- přes poledne je na úřadě výrazné zpomalení
- nedostatek míst k sezení (cit. „Myslím, že by bylo vhodné umístit více židlí do jednotlivých pater, pokud člověk čeká delší dobu, není příjemné stát, když všechny židle jsou obsazené.“)
- kritika dlouhé čekací doby (cit. „v tuto chvíli je to přesně 61 minut a stále čekám“)
- výzva k modernizaci budovy (cit. „strašný centrální výtah“ – pozn. pater-noster)

Zpracováno na ŽÚ dne 23. 11. 2011

Zpracoval: Mgr. Bc. Lubomír Frola