

# LETNO UGOTAVLJANJE ZADOVOLJSTVA STRANK V UE LJUTOMER - 2008

Anketa zadovoljstva strank je bila izvedena v času od 20. 10. 2008 do 7. 11. 2008. Skupaj (glej Tabelo 0) je bilo za UE Ljutomer odgovorjenih 200 vprašalnikov: Oddelek za upravne notranje zadeve 120, Oddelek kmetijstvo, gospodarstvo in družbene zadeve 40 in Oddelek okolje in prostor ter skupne zadeve 40 vprašalnikov.

Definicije:

Izbrano leto: leto, ki ste ga izbrali iz menija. Navadno gre za leto, za katerega vas primarno zanimajo rezultati.

Povprečje RS: povprečna ocena v letu pred izbranim letom, za vse vključene UE.

Sprememba: sprememba ponazarja razliko v oceni zadovoljstva na elementu ali dimenziji med izbranim letom in letom poprej; Sprememba(E) je potemtakem sprememba v oceni zadovoljstva v elementu ali dimenziji povezani s pričakovanji, sprememba(P) pa v zvezi z oceno s zaznano situacijo.

Razlika (Q): nanaša se na razliko med zaznano (P) in pričakovano kakovostjo (E) na elementih ali dimenzijah storitev. Razlika (Q) je izračunana kot  $Q = P - E$ .

		leto			
		2005	2006	2007	2008
Oddelek	OUNZ	120	120	120	120
	OOP	40	40	40	40
	OK	40	40	40	40
	Skupaj anket	200	200	200	200

## SPLOŠNA OCENA KAKOVOSTI STORITEV

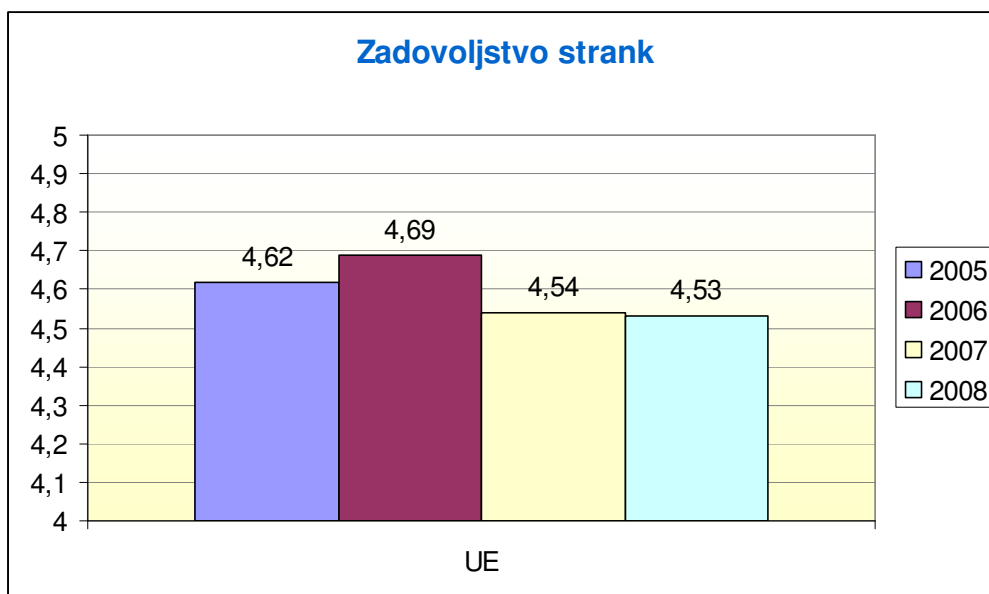
		2005	2006	2007	Povp. RS	2008	Sprememba
Oddelek	OK	4,59	4,60	4,69	/	4,67	-,02
	OOP	4,70	4,61	4,66	/	4,57	-,09
	OUNZ	4,60	4,75	4,45	/	4,47	,02
	UE	4,62	4,69	4,54	4,51	4,53	-,01

Opomba: Izračun kakovosti za vsa leta temelji na sestavljenem indeksu po metodologiji iz leta 2006. Tabela torej prikazuje, kakšna bi bila ocena kakovosti za UE za leta pred 2006, če bi jo izračunali na osnovi sestavljenega indeksa.

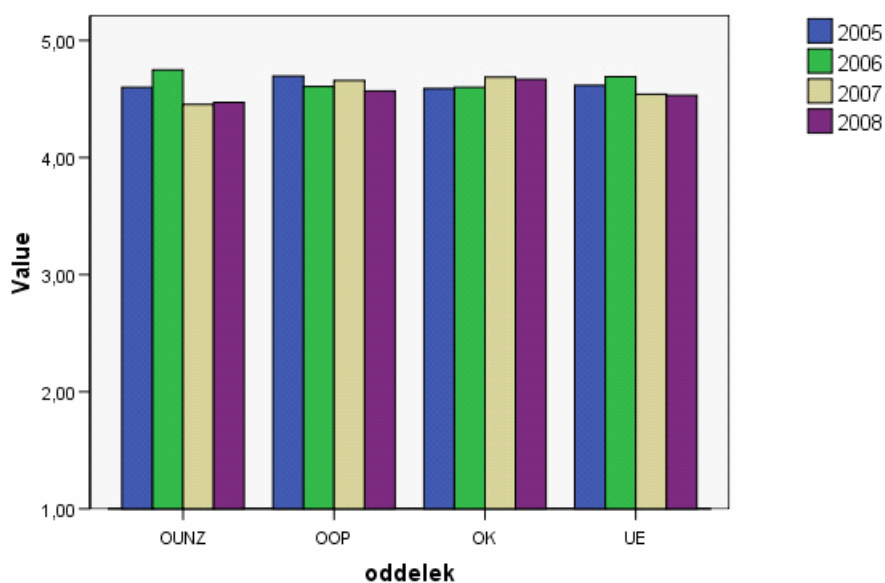
Do vključno leta 2005 se je kakovost storitev merilo z vprašanjem V1. Z letom 2006 je bilo vprašanje V1 izključeno iz vprašalnika in se kakovost storitev meri posredno s pomočjo sestavljenega indeksa. Sestavljeni indeks je seštevek povprečnih ocen kakovosti na posamezni dimenziji.

Zadovoljstvo strank se je v letu 2008 zmanjšalo za 0,01 ocene v primerjavi z letom 2007 (Glej Graf 1).

**Graf 1. Zadovoljstvo strank**



**Graf 2. Kakovost storitev po oddelkih**



Graf prikazuje povprečno oceno zadovoljstva, merjeno na lestvici od 1 do 5, kjer 1 pomeni nižjo oceno, 5 pa višjo. Podatki do vključno 2005 so izračunani na podlagi V1 iz prejšnjega vprašalnika, od leta 2006 pa so izračuni na osnovi sestavljenega indeksa.

Kakovost storitev je na približno enaki ravni kot v letu 2007, za 0,02 ocene se je povečala na Oddelku za upravne notranje zadeve, za 0,02 ocene se je znižala na Oddelku za kmetijstvo, gospodarstvo in družbene zadeve, najbolj pa se je znižala na Oddelku za okolje in prostor ter skupne zadeve in sicer za 0,09 ocene (glej Tabelo 1 in Graf 2). Najboljša ocena zadovoljstva strank pa je bila dosežena na Oddelku kmetijstvo, gospodarstvo in družbene zadeve in sicer 4,67.

**USPEH:** Iz grafa 1 je razvidna pozitivna rast zadovoljstva strank do leta 2006, v letu 2007 pa je zabeležen padec, ki se nadaljuje tudi v letu 2008. Kakovost storitev v letu 2008 se je v primerjavi z

letom 2007 zmanjšala za 0,01 ocene. Dosežen je bil zastavljeni cilj in sicer doseči oceno splošnega zadovoljstva strank 4,50, saj je bila dosežena ocena 4,53.

**ELEMENTI POTREBNI VEČJE POZORNOSTI:** Ohranitev ocene zadovoljstva strank.

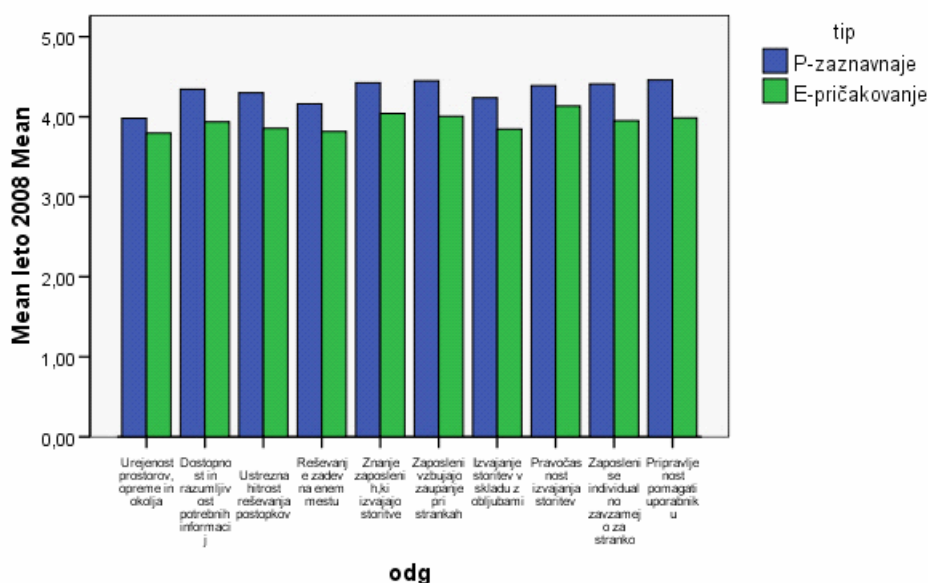
## PRIMERJAVA ZAZNAVANJA(P) IN PRIČAKOVANJA(E) UE

Anketiranim strankam sta bila postavljena dva enaka bloka trditev. V prvem so ocenili svoja pričakovanja (E), s katerimi so prišli na določeni oddelek, v drugem pa so ocenili zaznavanje oz. dejansko stanje (P).

V letu 2008 so zaznavanja strank višja od pričakovanj (glej tabelo 3). Pričakovanja strank so se v letu 2008 znižala v primerjavi z letom 2007.

	P_2005	P_2006	P_2007	P_2008	Sprem. (P)	E_2005	E_2006	E_2007	E_2008	Sprem. (E)
<b>Urejenost prostorov, opreme in okolja</b>	4,13	4,16	3,76	3,98	0,22	3,98	3,91	3,99	3,79	-0,19
<b>Dostopnost in razumljivost potrebnih informacij</b>	4,48	4,48	4,36	4,34	-0,01	4,12	4,05	4,23	3,94	-0,30
<b>Ustrezna hitrost reševanja postopkov</b>	4,33	4,58	4,35	4,30	-0,05	4,07	4,06	4,09	3,85	-0,24
<b>Reševanje zadev na enem mestu</b>	4,30	4,47	4,27	4,16	-0,11	4,01	3,98	4,14	3,82	-0,33
<b>Znanje zaposlenih, ki izvajajo storitve</b>	4,43	4,66	4,59	4,43	-0,16	4,10	4,09	4,36	4,04	-0,32
<b>Zaposleni vzbujajo zaupanje pri strankah</b>	4,44	4,65	4,41	4,45	0,04	4,11	3,99	4,10	4,01	-0,10
<b>Izvajanje storitev v skladu z obljubami</b>	4,36	4,49	4,23	4,24	0,01	4,05	4,01	4,02	3,84	-0,17
<b>Pravočasnost izvajanja storitev</b>	4,41	4,74	4,41	4,39	-0,02	4,07	4,18	4,16	4,13	-0,03
<b>Zaposleni se individualno zavzamejo za stranko</b>	4,49	4,71	4,37	4,41	0,04	4,11	4,08	4,05	3,95	-0,10
<b>Pripravljenost pomagati uporabniku</b>	4,53	4,65	4,60	4,46	-0,13	4,17	4,09	4,29	3,98	-0,30

Graf 3. Primerjava med zaznavanjem(P) in pričakovanjem(E) v izbranem letu



Graf prikazuje povprečno oceno, merjeno na lestvici od 1 do 5, kjer 1 pomeni nižjo oceno, 5 pa višjo.

Dejansko zadovoljstvo uporabnikov smo dobili na podlagi izračuna razlike med zaznavanjem (P) oziroma dejanskim stanjem in pričakovanjem (E).  $P - E = Q$ .

Primerjali smo razlike in ugotovili, da so se v letu 2008 razlike v oceni med pričakovanjem in zaznavanjem v primerjavi z letom 2007 povečale (glej Tabelo 4), kar je posledica znižanja ocen pričakovanj in povišanja ocen zaznavanj.

**USPEH:** Tudi v letu 2008 so bila pričakovanja strank nižja od zaznavanj, pozitivna razlika ocen v primerjavi z letom 2007 se je povečala. Če podrobneje pogledamo rezultate, je večja razlika nastala zaradi znižanja ocen pričakovanj in povišanj ocen zaznavanj.

**ELEMENTI POTREBNI VEČJE POZORNOSTI:** Truditi se, da ohranimo pozitivno razliko med pričakovanji in zaznavanji pri vseh elementih tudi v prihodnje.

	P-E 2005	P-E 2006	P-E 2007	Povp. RS	P-E 2008	Razlika(Q)
Urejenost prostorov, opreme in okolja	0,16	0,25	-0,23	0,32	0,18	0,41
Dostopnost in razumljivost potrebnih informacij	0,36	0,43	0,12	0,41	0,41	0,29
Ustrezna hitrost reševanja postopkov	0,26	0,52	0,26	0,39	0,45	0,18
Reševanje zadev na enem mestu	0,29	0,49	0,13	0,31	0,35	0,22
Znanje zaposlenih, ki izvajajo storitve	0,33	0,57	0,23	0,43	0,39	0,16
Zaposleni vzbujajo zaupanje pri strankah	0,33	0,65	0,31	0,46	0,45	0,14
Izvajanje storitev v skladu z obljubami	0,31	0,48	0,21	0,39	0,39	0,18
Pravočasnost izvajanja storitev	0,34	0,56	0,25	0,43	0,26	0,01
Zaposleni se individualno zavzamejo za stranko	0,38	0,63	0,32	0,48	0,46	0,14
Priljubljenost pomagati uporabniku	0,36	0,56	0,31	0,51	0,48	0,17

Tabela 5: Primerjava med zaznavanji(P) in pričakovanji(E) po elementih v izbranem letu						
	Oddelek					
	OUNZ		OOP		OK	
	tip		tip		tip	
	P-zaznavanje	E-pričakovanje	P-zaznavanje	E-pričakovanje	P-zaznavanje	E-pričakovanje
Urejenost prostorov, opreme in okolja	3,87	3,72	4,13	3,95	4,18	3,88
Dostopnost in razumljivost potrebnih informacij	4,27	3,96	4,40	3,88	4,50	3,93
Ustrezna hitrost reševanja postopkov	4,29	3,89	4,18	3,80	4,45	3,8
Reševanje zadev na enem mestu	4,08	3,81	4,30	3,98	4,28	3,68
Znanje zaposlenih, ki izvajajo storitve	4,37	4,07	4,37	3,98	4,65	4,00
Zaposleni vzbujajo zaupanje pri strankah	4,37	4,05	4,53	3,95	4,63	3,93
Izvajanje storitev v skladu z obljubami	4,13	3,78	4,32	3,90	4,48	3,97
Pravočasnost izvajanja storitev	4,30	4,19	4,37	4,08	4,68	4,03
Zaposleni se individualno zavzamejo za stranko	4,31	3,95	4,48	3,95	4,65	3,95
Pripravljenost pomagati uporabniku	4,38	3,99	4,47	3,90	4,68	4,05

Razlika med zaznavanjem in pričakovanjem po oddelkih v letu 2008 (Glej Tabela 5):

- na oddelku za UNZ je bila največja pozitivna razlika pri trditvi »Ustrezna hitrost reševanja postopkov« (0,40 ocene), najmanjša pozitivna pa pri trditvi «Urejenost prostorov, opreme in okolja» (0,15 ocene). Negativna razlika ni zaznana pri nobeni trditvi.
- na oddelku za OOP je bila največja pozitivna razlika pri trditvi »Zaposleni vzbujajo zaupanje pri strankah« (0,58 ocene), najmanjša pozitivna pa pri trditvi »Urejenost prostorov, opreme in okolja« (0,18 ocene). Negativna razlika ni zaznana pri nobeni trditvi.
- na oddelku za OK je bila največja pozitivna razlika pri trditvah »Zaposleni vzbujajo zaupanje pri strankah« in trditvi »Zaposleni se individualno zavzamejo za stranko« (0,70 ocene), najmanjša pozitivna pa je spet pri trditvi »Urejenost prostorov, opreme in okolja« (0,17 ocene). Tudi na tem oddelku ni zaznana negativna razlika pri nobeni trditvi.

# DIMENZIJE

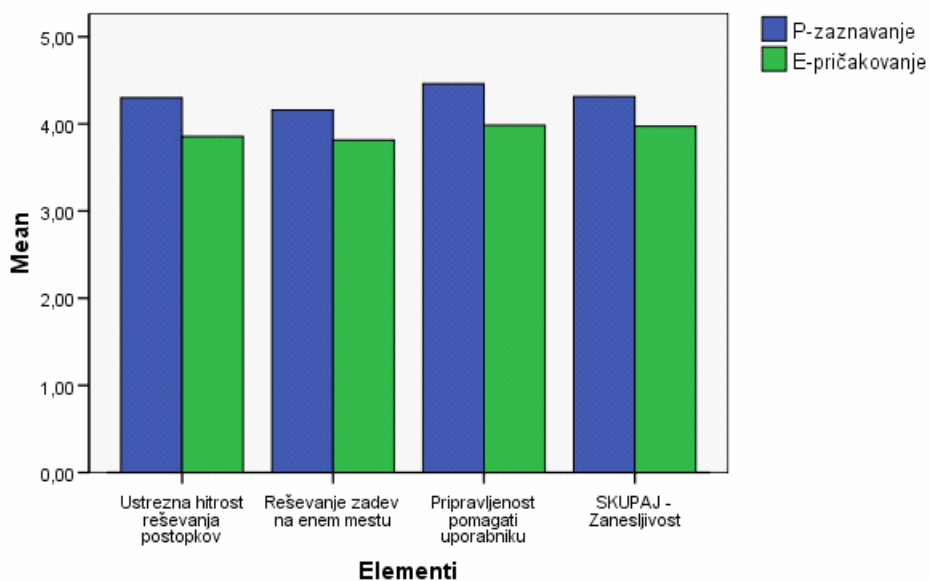
Na oddelkih je v večji meri vidna pozitivna razlika med zaznavanji in pričakovanji (glej Tabela 6).

Tabela 6: Primerjava po zaznavanji(P) in pričakovanji(E) po dimenzijah v izbranem letu po oddelkih						
	Oddelek					
	OUNZ		OOP		OK	
	tip		tip		tip	
	P-zaznavanje	E-pričakovanje	P-zaznavanje	E-pričakovanje	P-zaznavanje	E-pričakovanje
<b>Odzivnost</b>	4,25	3,90	4,32	3,89	4,47	3,84
<b>Zanesljivost</b>	4,21	3,97	4,35	3,98	4,58	3,99
<b>Zagotovilo</b>	4,37	4,06	4,45	3,96	4,64	3,96
<b>Empatija</b>	4,31	3,95	4,48	3,95	4,65	3,95
<b>Otipljivost</b>	4,07	3,84	4,26	3,91	4,34	3,90

Na vseh oddelkih je bila pri vseh dimenzijah dosežena pozitivna razlika ocene med zaznavanjem in pričakovanjem. Podrobneje:

- na **ODDELKU ZA UPRAVNE NOTRANJE ZADEVE** je bila največja pozitivna razlika dosežena pri dimenziji EMPATIJA in sicer za 0,36 ocene. Najmanjša razlika je dosežena pri dimenzijah ZANESLJIVOST in OTIPLJIVOST in sicer za 0,23 ocene.
- na **ODDELKU ZA OKOLJE IN PROSTOR TER SKUPNE ZADEVE** je bila največja razlika dosežena pri dimenziji EMPATIJA in sicer 0,53 ocene. Najnižja razlika je dosežena pri dimenziji OTIPLJIVOST in sicer za 0,35 ocene.
- Na **ODDELKU ZA KMETIJSTVO, GOSPODARSTVO IN DRUŽBENE ZADEVE** je bila največja pozitivna razlika dosežena pri dimenziji EMPATIJA in sicer za 0,70 ocene. Najmanjša razlika je dosežena pri dimenziji OTIPLJIVOST in sicer za 0,44 ocene.

**Graf 4. ODZIVNOST**

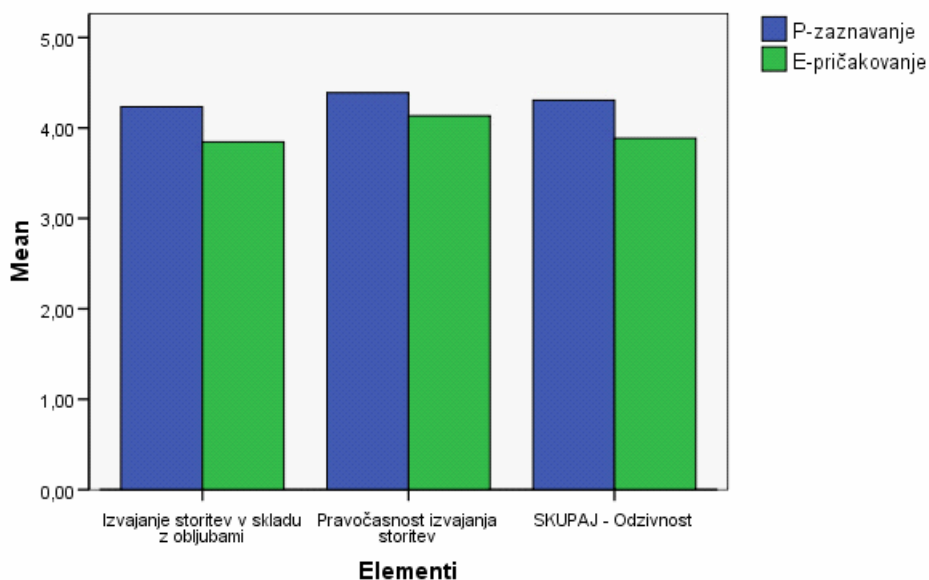


Graf prikazuje povprečno oceno, merjeno na lestvici od 1 do 5, kjer 1 pomeni nižjo oceno, 5 pa višjo.

V dimenzijo ODZIVNOST spadajo naslednje sestavine kakovosti:

- ustrezna hitrost reševanja postopkov (zadev);
- reševanje zadev na enem mestu;
- pripravljenost pomagati uporabniku (stranki).

**Graf 5. ZANESLJIVOST**

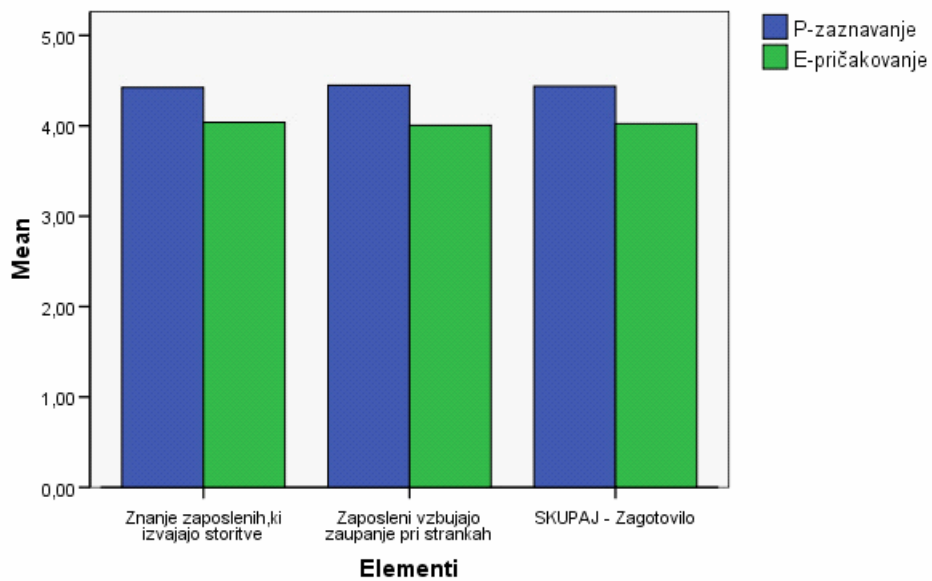


Graf prikazuje povprečno oceno, merjeno na lestvici od 1 do 5, kjer 1 pomeni nižjo oceno, 5 pa višjo.

V dimenzijo ZANESLJIVOST spadajo naslednje sestavine kakovosti:

- izvajanje storitev v skladu z obljubami;
- pravočasnost izvajanja storitev.

**Graf 6. ZAGOTOVILO**

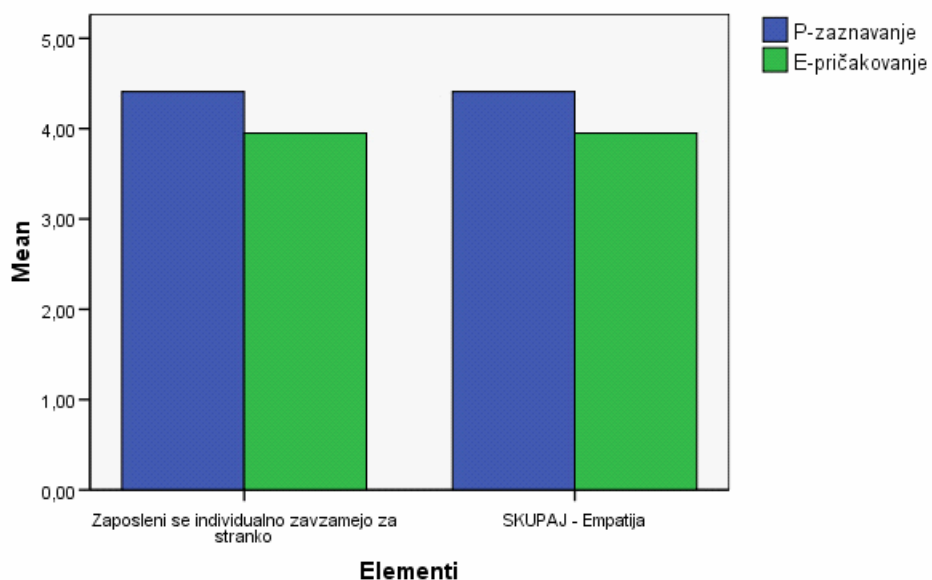


Graf prikazuje povprečno oceno, merjeno na lestvici od 1 do 5, kjer 1 pomeni nižjo oceno, 5 pa višjo.

V dimenzijo ZAGOTOVILO spadajo naslednje sestavine kakovosti:

- znanje zaposlenih, ki izvajajo storitve;
- zaposleni vzbujajo zaupanje pri strankah:

**Graf 7. EMPATIJA**



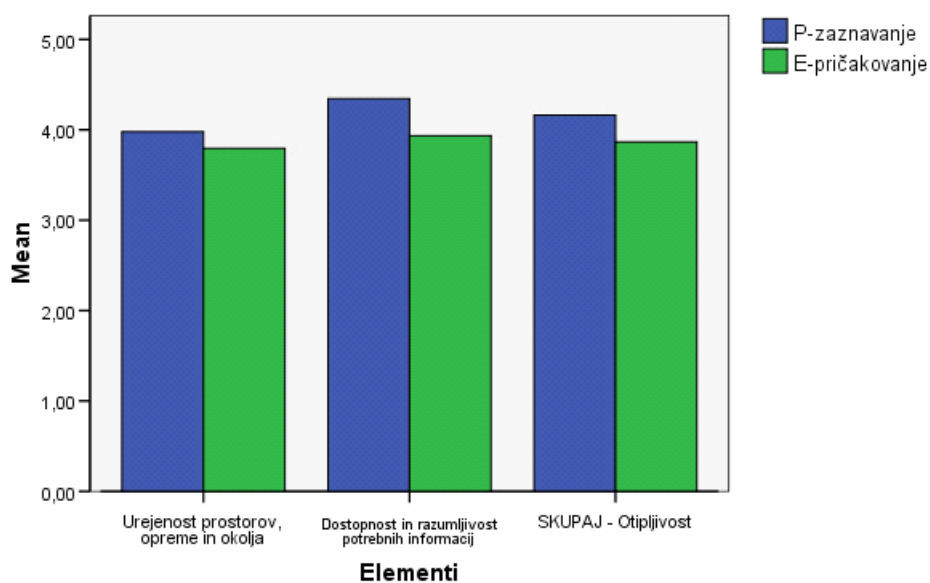
Graf prikazuje povprečno oceno, merjeno na lestvici od 1 do 5, kjer 1 pomeni nižjo oceno, 5 pa višjo.

V dimenzijo EMPATIJA spada naslednje sestavine kakovosti:

- zaposleni se individualno zavzamejo za stranko.



Graf 8. OTIPLJIVOST



Graf prikazuje povprečno oceno, merjeno na lestvici od 1 do 5, kjer 1 pomeni nižjo oceno, 5 pa višjo.

V dimenzijo OTIPLJIVOST spadajo naslednje sestavine kakovosti:

- urejenost prostorov, opreme in okolja;
- dostopnost in razumljivost potrebnih informacij.

Graf 9. Prikaz povprečnih vrednost zaznavanj(P) in pričakovanj(E)

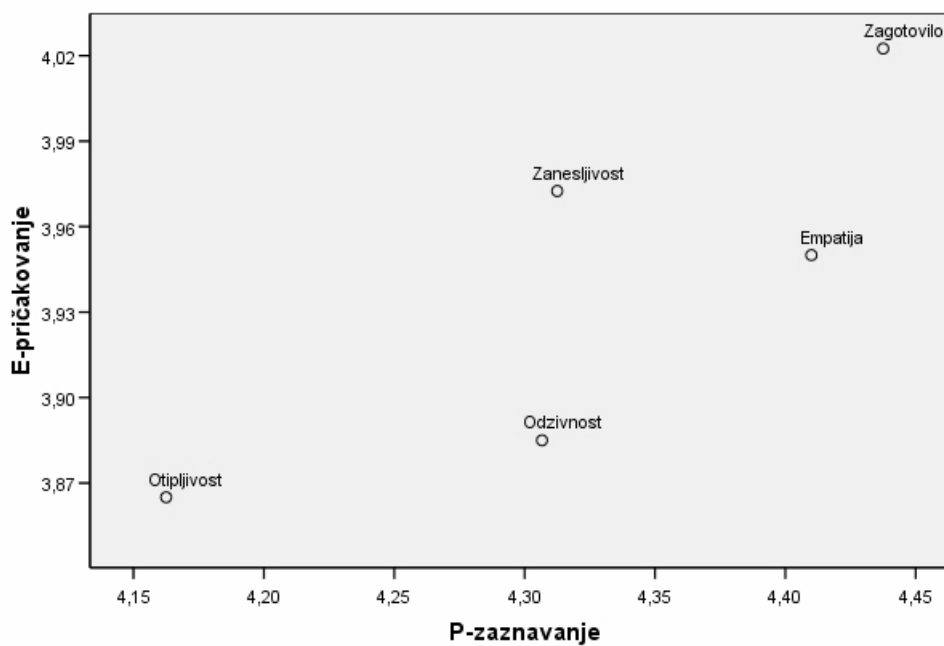
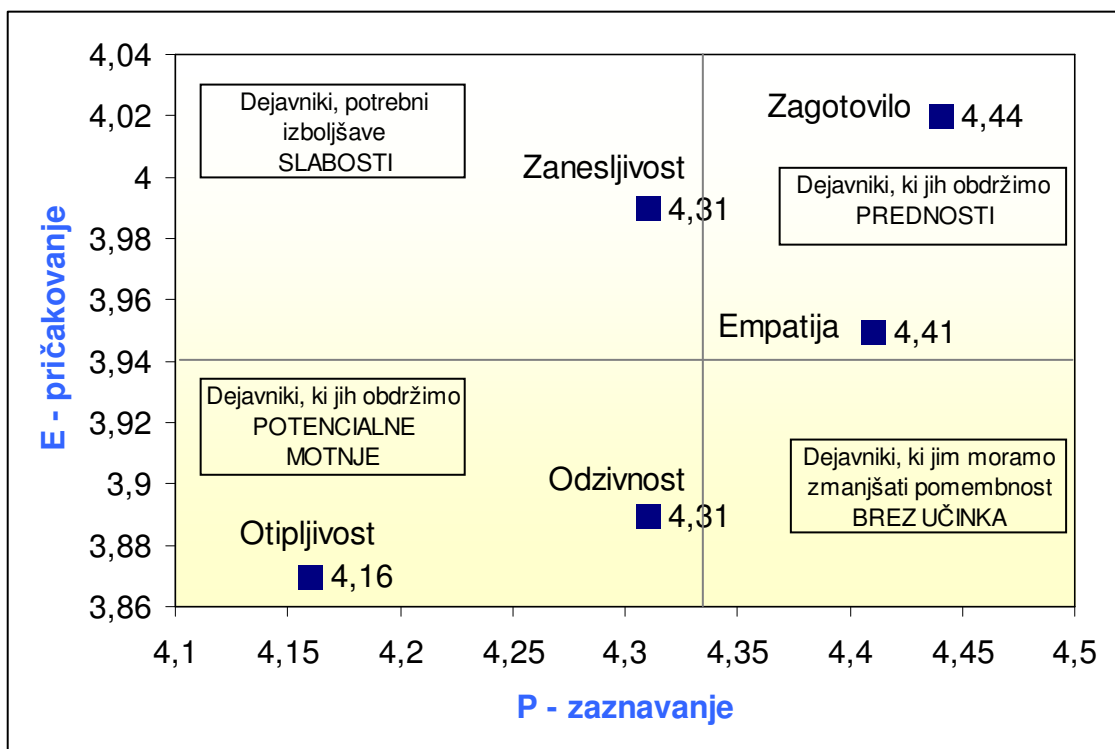


Tabela 7. Dosežena povprečna vrednost na zaznavanju(P) in pričakovanju(E)	
	Mean
<b>P-zaznavanje</b>	4,33
<b>E-pričakovanje</b>	3,94

Opomba: Tabela je namenjena določitvi povprečne vrednosti za referenčne črte v skatogramu



Posamezno dimenzijo sestavljajo naslednji elementi:

**ODZIVNOST:** Ustrezna hitrost reševanja postopkov; reševanje zadev na enem mestu; pripravljenost pomagati posamezniku

**ZANESLJIVOST:** izvajanje storitev v skladu z obljubami; pravočasnost izvajanja storitev

**ZAGOTOVILO:** znanje zaposlenih, ki izvajajo storitve; zaposleni vzbujajo zaupanje pri strankah

**EMPATIJA:** zaposleni se individualno zavzamejo za stranko

**OTIPLJIVOST:** urejenost prostorov, opreme in okolja; dostopnost in razumljivost potrebnih informacij

Pri vseh dimenzijah, to je ODZIVNOST, ZANESLJIVOST, ZAGOTOVILO, EMPATIJA in OTIPLJIVOST so stranke dobile več kot so pričakovale; ocena zaznavanja je višja od ocene pričakovanja (glej Tabelo 8 in Graf 10).

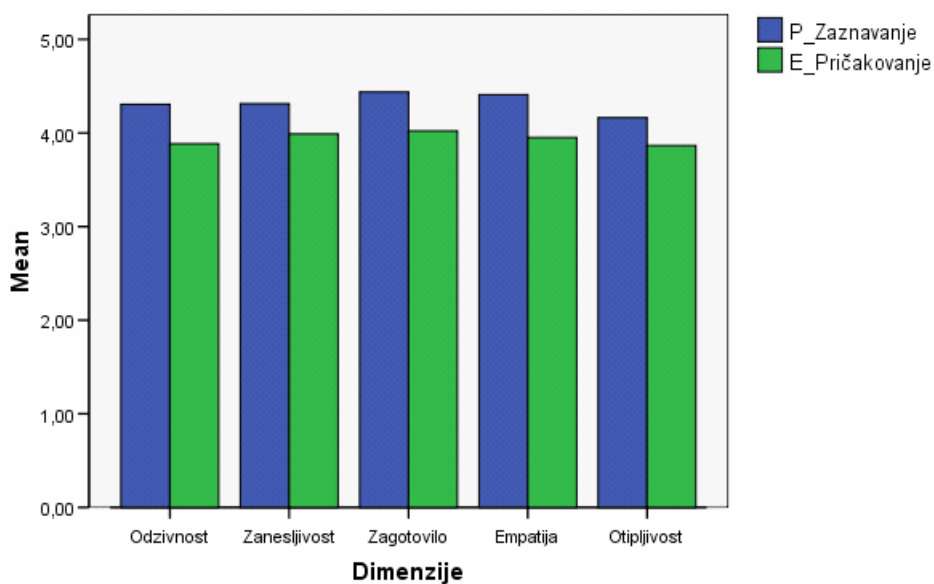
V graf 9 smo vrisali dve referenčni črti, ki sta določeni kot povprečni vrednosti pričakovanja in zaznavanja. S tem smo graf razdelili na štiri dele. Dimenzije, ki so v zgornjem levem kotu, pri nas je to *zanesljivost*, potrebujejo našo takojšnjo pozornost, dimenzije, ki so v zgornjem desnem kotu, pri nas sta to *zagotovilo* in *empatija*, pa so lastnosti, kjer smo najboljši.

		P_2005	P_2006	P_2007	P_2008	Sprem. (P)	E_2005	E_2006	E_2007	E_2008	Sprem. (E)
<b>Dimenzije</b>	<b>Odzivnost</b>	4,39	4,56	4,40	4,31	-0,10	4,08	4,04	4,17	3,89	-0,29
	<b>Zanesljivost</b>	4,39	4,61	4,32	4,31	-0,01	4,06	4,09	4,09	3,99	-0,10
	<b>Zagotovilo</b>	4,43	4,65	4,50	4,44	-0,06	4,10	4,04	4,23	4,02	-0,21
	<b>Empatija</b>	4,49	4,71	4,37	4,41	0,04	4,11	4,08	4,05	3,95	-0,10
	<b>Otipljivost</b>	4,30	4,32	4,06	4,16	0,11	4,05	3,98	4,11	3,87	-0,25

**Tabela 8 a: Dimenzije – primerjava med zaznavanjem in pričakovanjem v letu 2008**

	Zaznavanje	Pričakovanje	Sprememba
Odzivnost	4,31	3,89	0,42
Zanesljivost	4,31	3,99	0,32
Zagotovilo	4,44	4,02	0,42
Empatija	4,41	3,95	0,46
Otipljivost	4,16	3,87	0,29

**Graf 10. Primerjava med zaznavanjem(P) in pričakovanjem(E) dimenzij v izbranem letu**



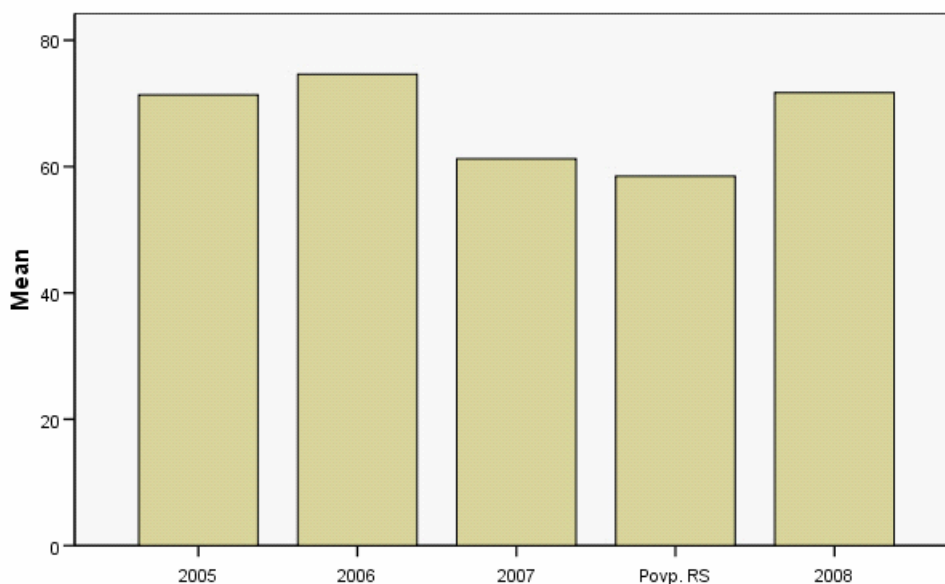
Graf prikazuje povprečno oceno, merjeno na lestvici od 1 do 5, kjer 1 pomeni nižjo oceno, 5 pa višjo.



Iz leta v leto se je povečeval odstotek strank, ki so bile postrežene takoj, padec pa je zaznan le v letu 2007 (glej Tabela 10 in graf 12).

		2005	2006	2007	Povp. RS	2008	Sprememba
		%	%	%	%	%	%
<b>Trditve</b>	<b>takoj sem bil na vrsti</b>	71,36	74,62	61,22	58,48	71,72	10,49
	<b>do 5 minut</b>	23,12	20,30	30,10	21,81	21,21	-8,89
	<b>od 6 do 10 minut</b>	3,02	3,05	4,59	8,72	6,06	1,47
	<b>od 11 do 15 minut</b>	2,01	1,52	3,06	4,79	1,01	-2,05
	<b>od 16 do 20 minut</b>	0,00	0,00	1,02	2,28	0,00	-1,02
	<b>več</b>	0,50	0,51	0,00	3,92	0,00	0,00

**Graf 12. Odstotek strank, ki so bile takoj na vrsti**



Graf prikazuje odstotek anketiranih, ki so bili takoj na vrsti

Iz leta v leto se je povečeval odstotek strank, ki so bile postrežene takoj, v letu 2007 pa je bil zabeležen občuten padec in sicer za 13,4 % je padel odstotek strank, ki so bile postrežene takoj. V letu 2008 je bilo postreženih strank takoj 71,72 %, kar pomeni povečanje glede na predhodno leto za 10,49 %. (glej tabelo št. 10 in graf št. 12)).

V letu 2008 smo dosegli zastavljeni cilj, ki je bil v desetih minutah postreči več kot 97 % strank – postregli smo jih 98,99 %.

Postrežene stranke v desetih minutah po oddelkih:

- Oddelek za upravne notranje zadeve: plan 97 %, realizacija 100 %.
- Oddelek za okolje in prostor ter skupne zadeve: plan 97 %, realizacija 100 %.
- Oddelek za kmetijstvo, gospodarstvo in družbene zadeve: plan 90,0, realizacija 95,0 %.

# VZROKI ČAKANJA

V letu 2008 je bilo takoj na vrsti 71,72 % anketiranih strank, kar v določeni meri pojasnjuje delež navedb 'brez odgovora' pri vzrokih čakanja.

Zmanjšal se je (Glej Tabela 11) odstotek strank, ki so čakale zaradi »vrste ljudi pred pisarno« in sicer iz 31,5 % v letu 2007 na 22,0 % v letu 2008, prav tako se je zmanjšal odstotek strank, ki so čakale ker »zaposlenega ni bilo v pisarni« ter »počasnost zaposlenega« in sicer za 0,5 %, na istem nivoju kot v predhodnem letu, to je 2,0 % vseh strank je čakalo, ker »je imel zaposleni razgovor s sodelavci ali po telefonu«.

		Oddelek							
		OUNZ		OOP		OK		UE	
		leto		leto		leto		leto	
		2007	2008	2007	2008	2007	2008	2007	2008
		%	%	%	%	%	%	%	%
Vzroki čakanja	brez odgovora	65,83	71,67	62,50	65,00	52,50	77,50	62,50	71,50
	vrsta ljudi pred pisarno	26,67	21,67	35,00	27,50	42,50	17,50	31,50	22,00
	počasnost zaposlenega	1,67	0,83	0,00	0,00	0,00	0,00	1,00	0,50
	zaposlenega ni bilo v pisarni	3,33	1,67	2,50	2,50	0,00	2,50	2,50	2,00
	razgovor zaposlenega s sodelavci ali po telefonu	1,67	1,67	0,00	5,00	5,00	0,00	2,00	2,00
	drugo	0,83	2,50	0,00	0,00	0,00	2,50	0,50	2,00

Primerjava po oddelkih (glej Tabela 11):

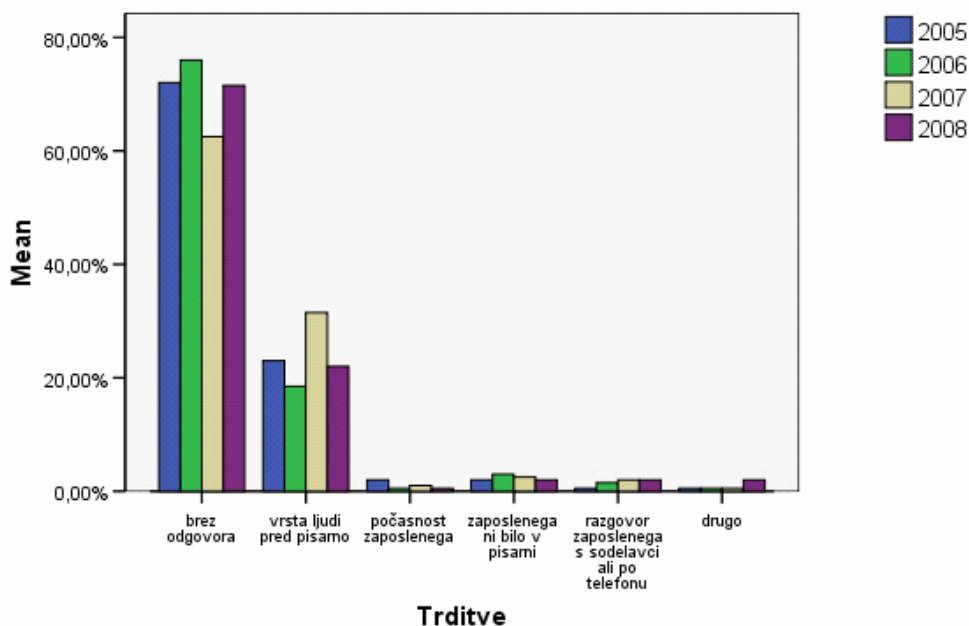
- na oddelku za UPRAVNE NOTRANJE ZADEVE je bil najpogostejši razlog »vrsta ljudi pred pisarno (21,67 %) in »drugo« (2,50 %),
- na oddelku za OKOLJE IN PROSTOR TER SKUPNE ZADEVE je bil najpogostejši razlog za čakanje »vrsta ljudi pred pisarno (27,50 %) in »razgovor zaposlenega s sodelavci ali po telefonu« (5,00 %),
- na oddelku za KMETIJSTVO, GOSPODARSTVO IN DRUŽBENE ZADEVE je bil najpogostejši razlog za čakanje »vrsta ljudi pred pisarno (17,50 %) in »zaposlenega ni bilo v pisarni in drugo« (2,50 %).

**USPEH:** Zmanjšanje odstotka strank (za 9,5 %), ki so čakale zaradi vrste ljudi pred pisarno ter zmanjšanje za 0,50 % strank, ki so čakale zaradi počasnosti zaposlenega ter ker zaposlenega ni bilo v pisarni.

**ELEMENTI POTREBNI VEČJE POZORNOSTNI:** Povečanje odstotka strank (za 1,50 %), ki so čakale zaradi drugih vzrokov.

		2005	2006	2007	Povp. RS	2008	Sprememba
		%	%	%	%	%	%
Trditve	brez odgovora	72,00	76,00	62,50	55,77	71,50	9,00
	vrsta ljudi pred pisarno	23,00	18,50	31,50	35,01	22,00	-9,50
	počasnost zaposlenega	2,00	0,50	1,00	1,97	0,50	-,50
	zaposlenega ni bilo v pisarni	2,00	3,00	2,50	2,58	2,00	-,50
	razgovor zaposlenega s sodelavci ali po telefonu	0,50	1,50	2,00	1,99	2,00	0,00
	drugo	0,50	0,50	0,50	2,69	2,00	1,50

Graf 13. Vzroki čakanja strank na posamezno storitev



Graf prikazuje odstotke posameznega vzroka čakanja.

## PRIDOBIVANJE INFORMACIJ

Največ strank je v letu 2008 informacije pridobilo v sprejemni pisarni, najmanj pa so se stranke informirale preko interneta (glej Tabela 13). V primerjavi z letom 2007 se je najbolj zmanjšal odstotek strank, ki so iskale informacije v zvezi z reševanjem zadev v sprejemni pisarni in sicer za 18,68 %, za 5,65 % se je povečal odstotek takih, ki jim je postopek predstavil referent, za 5,68 % pa se je prav tako povečal odstotek takih, ki niso iskali informacij.

		2005	2006	2007	Povp. RS	2008	Sprememba
		%	%	%	%	%	%
<b>Vir informacij</b>	<b>v sprejemni pisarni</b>	29,85	25,23	48,33	40,32	29,65	-18,68
	<b>na internetu</b>	,00	,00	,48	7,32	2,51	2,03
	<b>postopek mi je predstavil referent</b>	46,77	49,10	22,49	26,24	28,14	5,65
	<b>iz publikacij upravne enote</b>	1,00	,45	1,44	2,21	5,03	3,59
	<b>nisem iskal(a) informacij</b>	20,90	23,87	22,97	18,44	28,64	5,68
	<b>drugo</b>	1,49	1,35	4,31	5,47	6,03	1,72

**ELEMENTI POTREBNI VEČJE POZORNOSTI:** Zelo majhna uporaba spletne strani UE in majhna uporaba publikacij UE.

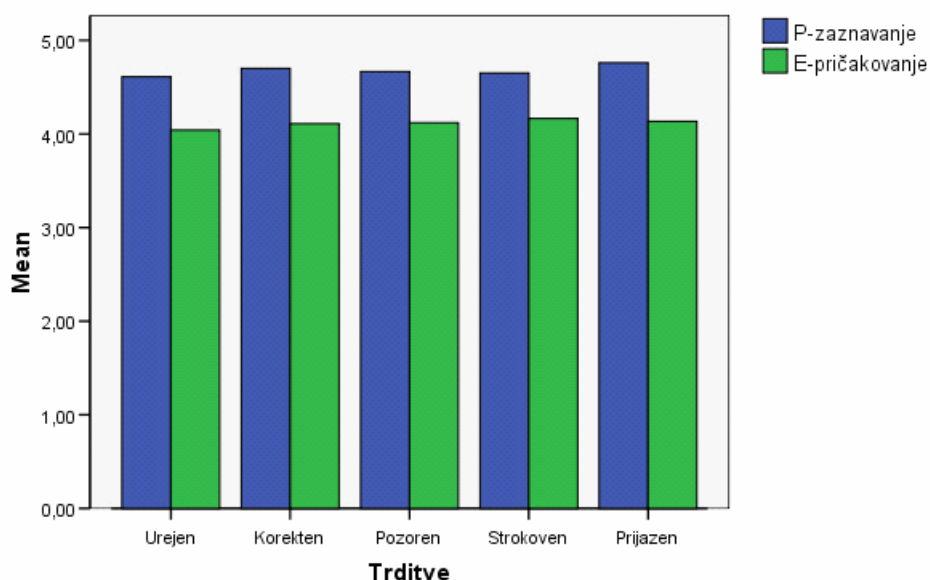
## **PRIMERJAVA ZAZNAVANJ IN PRIČAKOVANJ GLEDE ZAPOSLENIH**

		P_2005	P_2006	P_2007	P_2008	Sprem.(P)	E_2005	E_2006	E_2007	E_2008	Sprem.(E)
<b>Trditve</b>	<b>Urejen</b>	4,56	4,74	4,62	4,61	0,00	4,36	4,37	4,25	4,04	-,20
	<b>Korekten</b>	4,60	4,76	4,55	4,70	0,16	4,41	4,34	4,23	4,11	-,12
	<b>Pozoren</b>	4,53	4,80	4,52	4,67	0,14	4,37	4,36	4,14	4,12	-,02
	<b>Strokoven</b>	4,61	4,82	4,50	4,65	0,15	4,46	4,40	4,21	4,17	-,05
	<b>Prijazen</b>	4,65	4,89	4,62	4,76	0,14	4,49	4,40	4,30	4,14	-,16

Opomba: Meritve se vežejo na zaposlene.



**Graf 14. Primerjava med zaznavanjem(P) in pričakovanjem(E) za izbrano leto**



Graf prikazuje povprečno oceno, merjeno na lestvici od 1 do 5, kjer 1 pomeni nižjo oceno, 5 pa višjo. Meritve se vežejo na zaposlene.

**Tabela 15: Razlika med zaznavanjem(P) in pričakovanjem(E)**

		P-E 2005	P-E 2006	P-E 2007	Q Povp. RS	P-E 2008	Sprememba
<b>Trditve</b>	<b>Urejen</b>	0,20	0,37	0,37	0,35	0,57	0,20
	<b>Korekten</b>	0,20	0,42	0,32	0,32	0,59	0,27
	<b>Pozoren</b>	0,16	0,44	0,38	0,33	0,54	0,16
	<b>Strokoven</b>	0,15	0,41	0,29	0,26	0,49	0,20
	<b>Prijazen</b>	0,16	0,49	0,32	0,35	0,62	0,30

Opomba: meritve se vežejo na zaposlene

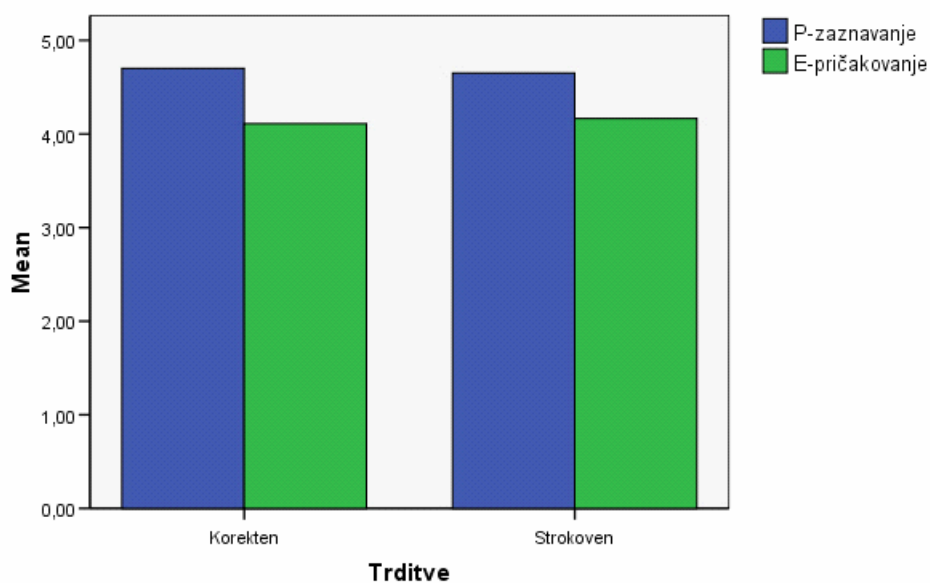
Primerjali smo razlike ocen med pričakovanjem in zaznavanjem ter ugotovili, da so se v letu 2008 v primerjavi z letom 2007 razlike povečale (glej Tabela 15).

**USPEH:** Razlike pri vseh trditvah so pozitivne tudi v letu 2008. Največja razlika ocene med pričakovanjem in zaznavanjem je dosežena pri »zaposleni – prijazen«.

Pri vseh dimenzijah smo dosegli zastavljeni cilj in sicer je razlika ocen med pričakovanjem in zaznavanjem bila večja od 0.

**ELEMENTI POTREBNI VEČJE POZORNOSTI:** Ohraniti pozitivno razliko ocen med zaznavanjem in pričakovanjem.

**Graf 15. ZAGOTOVILO**

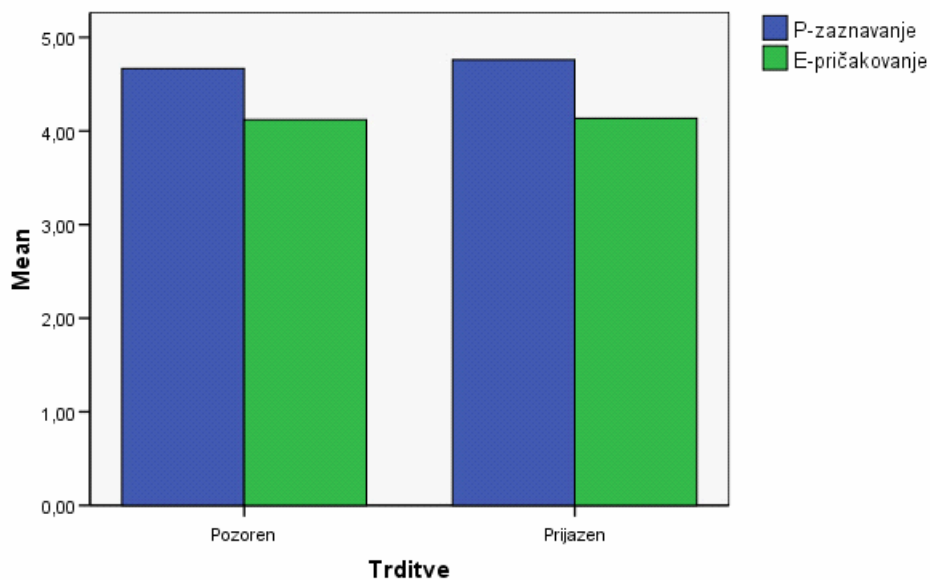


Graf prikazuje povprečno oceno, merjeno na lestvici od 1 do 5, kjer 1 pomeni nižjo oceno, 5 pa višjo. Meritve se vežejo na zaposlene.

Dimenzija ZAGOTOVILO predstavlja naslednje lastnosti zaposlenih:

- korekten
- strokoven.

**Graf 16. EMPATIJA**

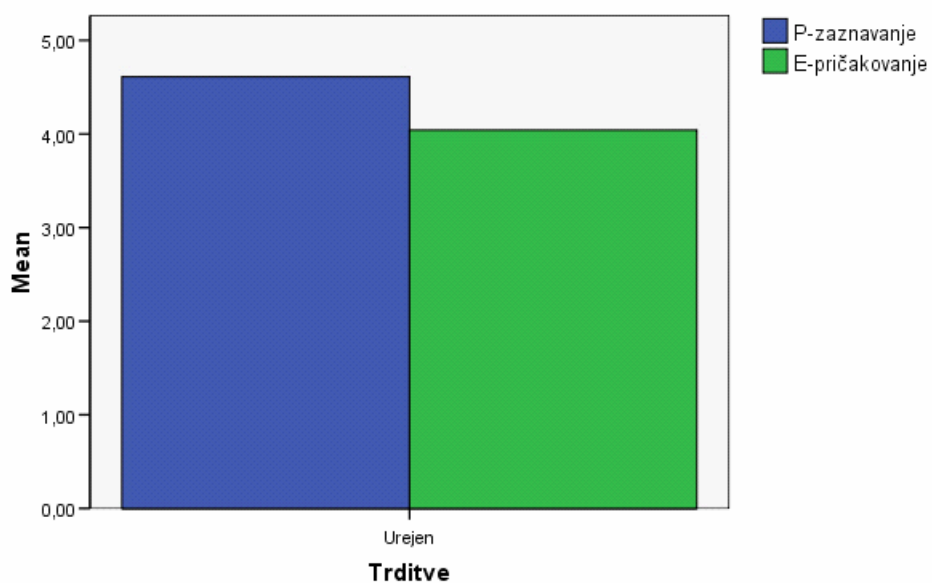


Graf prikazuje povprečno oceno, merjeno na lestvici od 1 do 5, kjer 1 pomeni nižjo oceno, 5 pa višjo. Meritve se vežejo na zaposlene.

Dimenzija EMPATIJA predstavlja naslednje lastnosti zaposlenih:

- pozoren
- prijazen

Graf 17. OTIPLJIVOST

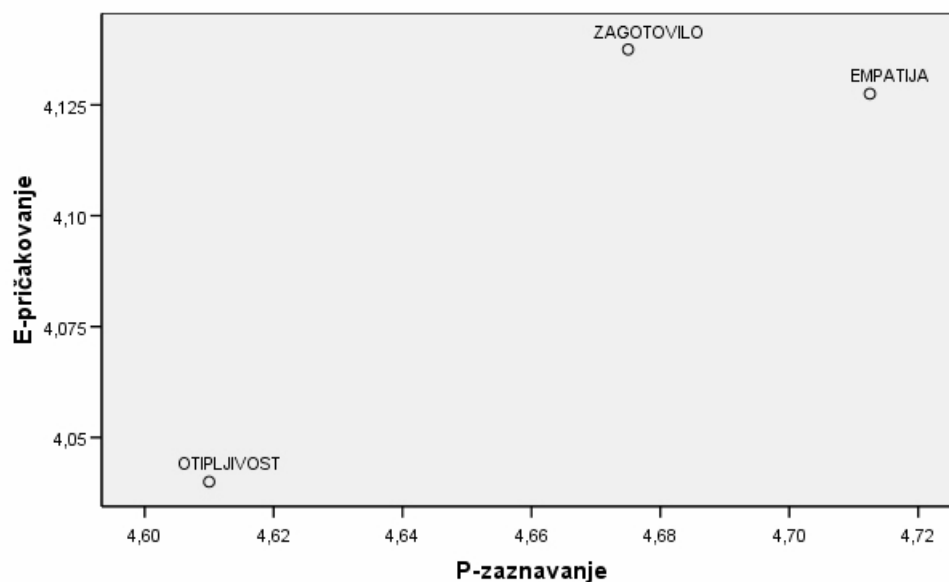


Graf prikazuje povprečno oceno, merjeno na lestvici od 1 do 5, kjer 1 pomeni nižjo oceno, 5 pa višjo. Meritve se vežejo na zaposlene.

V dimenzijo OTIPLJIVOST spada naslednja lastnost zaposlenih:

- urejenost

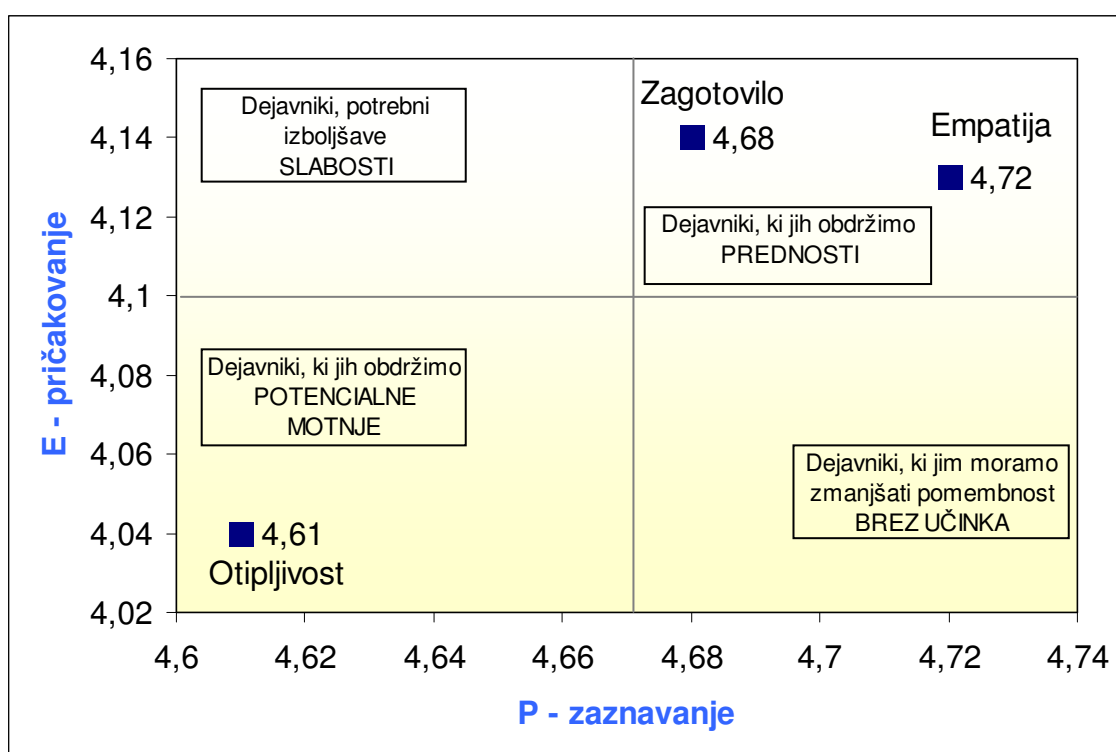
Graf 18. Prikaz povprečnih vrednosti zaznavanj(P) in pričakovanj(E)



Graf prikazuje povprečno oceno, merjeno na lestvici od 1 do 5, kjer 1 pomeni nižjo oceno, 5 pa višjo. Meritve se vežejo na zaposlene.

Tabela 16. Dosežena povprečna vrednost na zaznavanja(P) in pričakovanja(E) - zaposleni	
	Mean
P-zaznavanje	4,67
E-pričakovanje	4,10

Opomba: Tabela je namenjena določitvi povprečne vrednosti za referenčne črte v skatogramu



V graf 18 smo vrisali dve referenčni črti, ki sta določeni kot povprečni vrednosti pričakovanja in zaznavanja. S tem smo graf razdelili na štiri dele. Dimenzije, ki so v zgornjem levem kotu, pri nas teh ni, bi potrebovale našo takojšnjo pozornost, dimenzije, ki so v zgornjem desnem kotu, pri nas sta to zagotovilo in empatija, pa so lastnosti, kjer smo najboljši.

# ZAKLJUČEK

## 1. SPLOŠNO ZADOVOLJSTVO STRANK

Skozi vsa leta, odkar spremljamo zadovoljstvo strank, je zabeležena pozitivna rast zadovoljstva strank, ki pa se je v letu 2007 ustavila in je bila nižja za 0,15 ocene v primerjavi s predhodnim letom, prav tako pa je bila nižja tudi v letu 2008 in sicer za 0,01 ocene v primerjavi z letom 2007. Vendar je bil v letu 2008 kljub temu dosežen zastavljeni cilj in sicer doseči oceno splošnega zadovoljstva strank 4,50, saj je bila dosežena ocena 4,53.

V letu 2009 je potrebno ohraniti doseženo oceno zadovoljstva strank.

## 2. PRIMERJAVA MED ZAZNAVANJEM IN PRIČAKOVANJEM

Primerjali smo razlike in ugotovili, da so se v letu 2008 razlike v oceni med pričakovanjem in zaznavanjem v primerjavi z letom 2007 povečale (glej Tabelo 4), kar je posledica znižanja ocen pričakovanj in povišanja ocen zaznavanj.

**USPEH:** Tudi v letu 2008 so bila pričakovanja strank nižja od zaznavanj, pozitivna razlika ocen v primerjavi z letom 2007 se je povečala. Če podrobneje pogledamo rezultate, je večja razlika nastala zaradi znižanja ocen pričakovanj in povišanj ocen zaznavanj.

V letu 2009 si je potrebno prizadevati, da ohranimo pozitivno razliko med pričakovanji in zaznavanji pri vseh elementih.

## 3. DIMENZIJE

V letu 2008 smo dosegli zastavljeni cilj na nivoju upravne enote, ki je bil ocena zaznavanja > od 0 kot ocena pričakovanja, pri vseh dimenzijah.

Tudi na vseh oddelkih je bila pri vseh dimenzijah dosežena pozitivna razlika ocene med zaznavanjem in pričakovanjem. Podrobneje:

- na **ODDELKU ZA UPRAVNE NOTRANJE ZADEVE** je bila največja pozitivna razlika dosežena pri dimenziji EMPATIJA in sicer za 0,36 ocene. Najmanjša razlika je dosežena pri dimenzijah ZANESLJIVOST in OTIPLJIVOST in sicer za 0,23 ocene.
- na **ODDELKU ZA OKOLJE IN PROSTOR TER SKUPNE ZADEVE** je bila največja razlika dosežena pri dimenziji EMPATIJA in sicer 0,53 ocene. Najnižja razlika je dosežena pri dimenziji OTIPLJIVOST in sicer za 0,35 ocene.
- Na **ODDELKU ZA KMETIJSTVO, GOSPODARSTVO IN DRUŽBENE ZADEVE** je bila največja pozitivna razlika dosežena pri dimenziji EMPATIJA in sicer za 0,70 ocene. Najmanjša razlika je dosežena pri dimenziji OTIPLJIVOST in sicer za 0,44 ocene.

## 4. ČAKALNI ČAS

Iz leta v leto se je povečeval odstotek strank, ki so bile postrežene takoj, padec pa je zaznan le v letu 2007 (glej Tabelo 10 in graf 12). V letu 2008 je bilo 71,72 % strank postreženih takoj, kar je izboljšanje rezultata za 10,49 % v primerjavi s predhodnim letom.

Če primerjamo podatke po oddelkih, ugotovimo, da se je tudi na vseh oddelkih povečal odstotek strank, ki so bile postrežene takoj in sicer v Oddelku za upravne notranje zadeve za 7,32 %, v Oddelku

za okolje in prostor ter skupne zadeve za 4,34 % in v Oddelku za kmetijstvo, gospodarstvo in družbene zadeve kar za 26,22 %.

V letu 2008 smo dosegli zastavljeni cilj, ki je bil v desetih minutah postreči več kot 97 % strank – postregli smo jih 98,99 %. V letu 2007 je bilo takih strank 95,91 %. (glej tabelo št. 10).

Postrežene stranke v desetih minutah po oddelkih:

- Oddelek za upravne notranje zadeve: plan 97,0 %, realizacija 100 %.
- Oddelek za okolje in prostor ter skupne zadeve: plan 97,0 %, realizacija 100 %.
- Oddelek za kmetijstvo, gospodarstvo in družbene zadeve: plan 90,0, realizacija 98,99 %.

## 5. VZROKI ČAKANJA

V letu 2008 je bilo takoj na vrsti 71,72 % anketiranih strank, kar v določeni meri pojasnjuje delež navedb 'brez odgovora' pri vzrokih čakanja.

Zmanjšanje odstotka strank (za 9,5 %), ki so čakale zaradi vrste ljudi pred pisarno ter zmanjšanje za 0,50 % strank, ki so čakale zaradi počasnosti zaposlenega ter ker zaposlenega ni bilo v pisarni.

Zmanjšal se je (Glej Tabelo 11) odstotek strank, ki so čakale zaradi »vrste ljudi pred pisarno« in sicer za 9,5 %, za 0,50 % se je zmanjšal odstotek stran, ker »zaposlenega ni bilo v pisarni« in zaradi »počasnosti zaposlenega«, za 1,50 % pa se je povečal odstotek strank, ki so čakale iz razloga »drugo«. Na istem nivoju kot v predhodnem letu je ostal odstotek strank, ki so čakale zaradi »razgovora zaposlenega s sodelavci ali po telefonu«.

Ponovno se glede na rezultate zaposlene obvesti na pravila telefonskega komuniciranja, prav tako pa je potreben večje pozornosti podatek zaradi čakanja iz razloga »drugo«.

## 6. PRIDOBIVANJE INFORMACIJ

Največ strank je v letu 2008 informacije pridobilo v sprejemni pisarni, najmanj pa so se stranke informirale preko interneta (glej Tabelo 13). V primerjavi z letom 2007 se je najbolj zmanjšal odstotek strank, ki so iskale informacije v zvezi z reševanjem zadev v sprejemni pisarni in sicer za 18,68 %, za 5,65 % se je povečal odstotek takih, ki jim je postopek predstavil referent, za 5,68 % pa se je prav tako povečal odstotek takih, ki niso iskali informacij.

V letu 2009 je potrebno posebno pozornost usmeriti v obveščanje strank, da je možno potrebne informacije dobiti tudi na spletni strani UE.

## 7. BAROMETER ZADOVOLJSTVA STRANK

Plani in aktivnosti so se v letu 2007 določali mesečno na podlagi analize anket. Izvedene so bile naslednje aktivnosti:

- Namestitev diskrecijske črte
- Namestitev oglasne deske na oddelku za UNZ
- Postavitev stojal za časopise na hodniku za OUNZ
- Kontrola na KU (ažuriranje)
- Pripomba v maju: ponudbe nečitljivo napisane (Vasja, Jože...)
- Napake v sprejemni-stornacije računov: izdelana analiza stornacij
- Brošura (zasnova)

V letu 2008 se bodo plani določali na podlagi mesečnih rezultatov anket.