

# LETNO UGOTAVLJANJE ZADOVOLJSTVA STRANK V UE LJUTOMER - 2009

Anketa zadovoljstva strank je bila izvedena v mesecu novembru 2009. Skupaj (glej Tabela 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			
		2006	2007	2008	2009
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

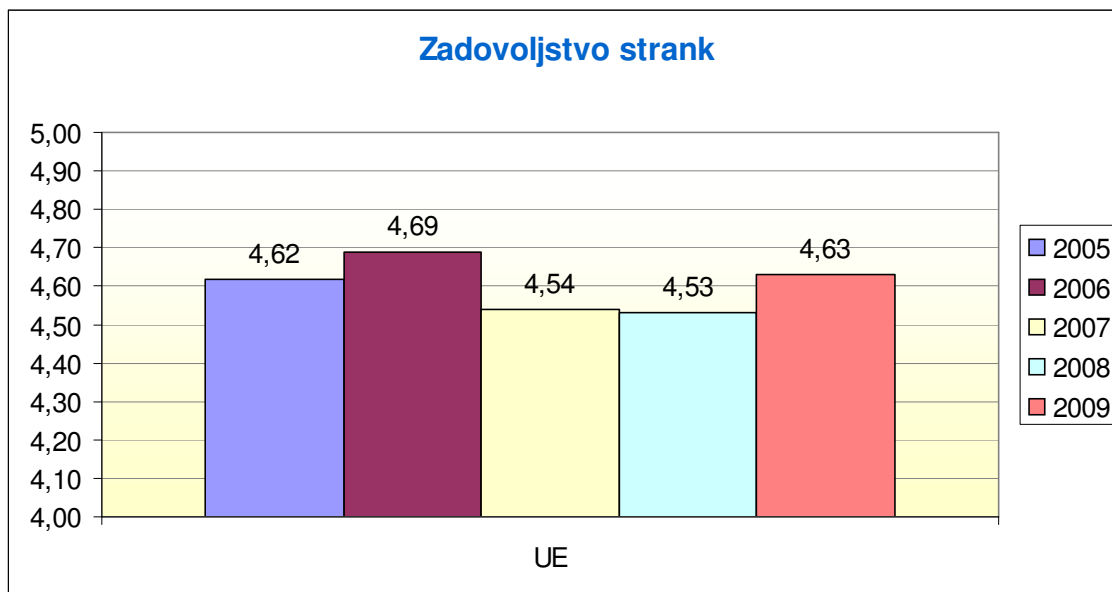
		2006	2007	2008	Povp. RS	2009	Sprememba
oddelek	OK	4,60	4,69	4,67	/	4,71	,04
	OOP	4,61	4,66	4,57	/	4,70	,13
	OUNZ	4,75	4,45	4,47	/	4,57	,10
	UE	4,69	4,54	4,53	4,58	4,63	,10

Opomba: Izračun kakovosti za vsa leta temelji na sestavljenem indeksu po metodologiji iz leta 2006.

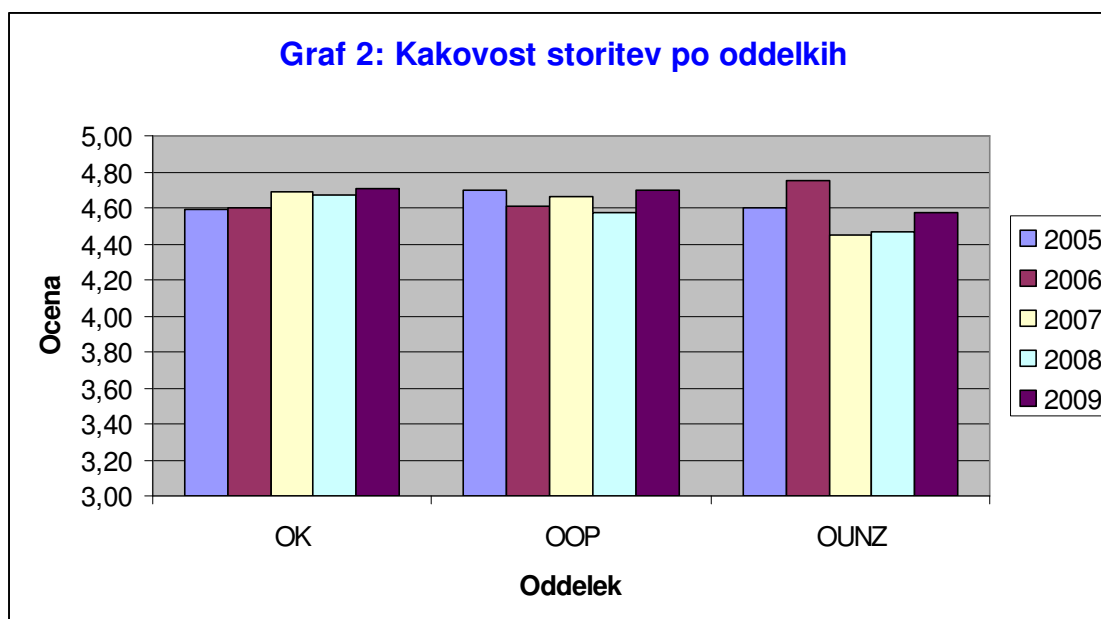
Do vključno leta 2005 se je kakovost storitev merilo z vprašanjem V1. Z letom 2006 je bilo vprašanje V1 izključeno iz vprašalnika in se kakovost storitev meri posredno s pomočjo sestavljenega indeksa. Sestavljeni indeks je seštevek povprečnih ocen kakovosti na posamezni dimenziji.

Zadovoljstvo strank se je v letu 2009 povečalo za 0,10 ocene v primerjavi z letom 2008 (Glej Graf 1).

**Graf 1. Zadovoljstvo strank**



**Graf 2. Kakovost storitev po oddelkih**



Kakovost storitev se je v letu 2009 povečala za 0,10 ocene v primerjavi s predhodnim letom in je znašala 4,63. Povečala se je tudi v vseh oddelkih in sicer v Oddelku za okolje in prostor ter skupne zadeve za 0,13 ocene, v Oddelku za upravne notranje zadeve za 0,10 ocene in v Oddelku za kmetijstvo, gospodarstvo in družbene zadeve za 0,04 ocene (glej Tabelo 1 in Graf 2). Najboljša ocena zadovoljstva strank je bila dosežena na Oddelku kmetijstvo, gospodarstvo in družbene zadeve in sicer 4,71.

**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, občutno pa se je povečala v letu 2009 in sicer za 0,10 ocene. Dosežen je bil zastavljeni cilj in sicer doseči oceno splošnega zadovoljstva strank 4,6, saj je bila dosežena ocena 4,63.

**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).

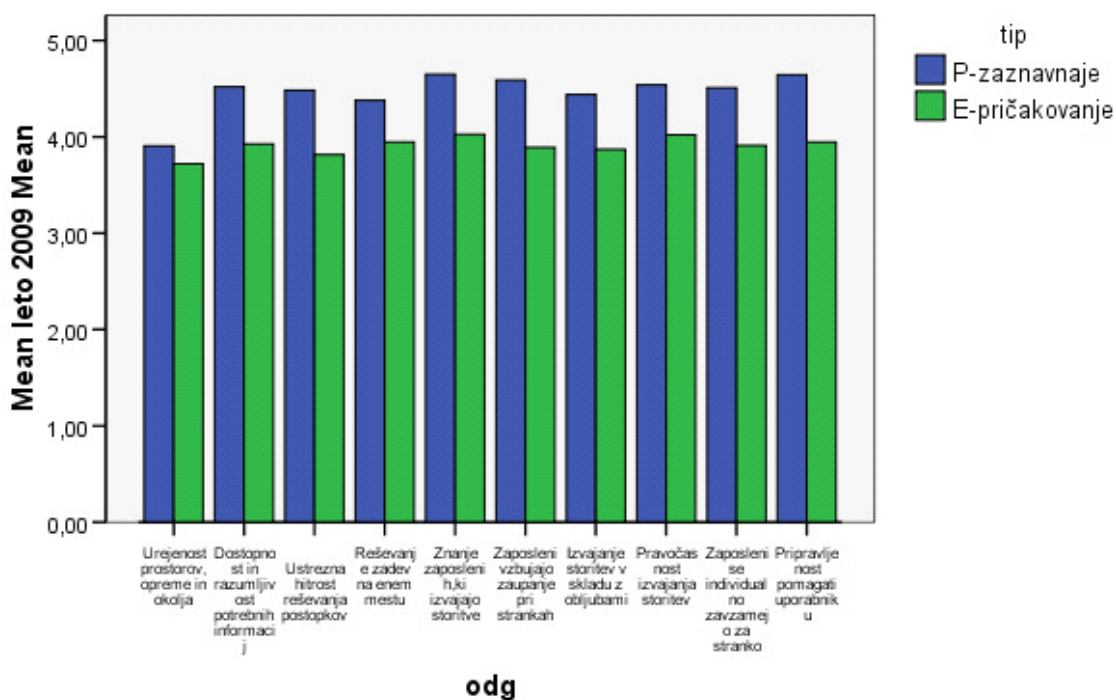
V letu 2008 so zaznavanja strank višja od pričakovanj (glej tabelo 3). Pričakovanja strank so se v letu 2009 znižala v primerjavi z letom 2008.

Tabela 3. Primerjava med zaznavanjem(P) in pričakovanjem(E) po letih										
	P_2006	P_2007	P_2008	P_2009	Spre mem ba(P)	E_2006	E_2007	E_2008	E_2009	Spre mem ba(E)
<b>Urejenost prostorov, opreme in okolja</b>	4,16	3,76	3,98	3,90	-,07	3,91	3,99	3,79	3,72	-,08
<b>Dostopnost in razumljivost potrebnih informacij</b>	4,48	4,36	4,34	4,52	,18	4,05	4,23	3,94	3,92	-,01
<b>Ustrezna hitrost reševanja postopkov</b>	4,58	4,35	4,30	4,48	,18	4,06	4,09	3,85	3,82	-,04
<b>Reševanje zadev na enem mestu</b>	4,47	4,27	4,16	4,38	,22	3,98	4,14	3,82	3,95	,13
<b>Znanje zaposlenih, ki izvajajo storitve</b>	4,66	4,59	4,43	4,65	,23	4,09	4,36	4,04	4,03	-,02
<b>Zaposleni vzbujajo zaupanje pri strankah</b>	4,65	4,41	4,45	4,59	,14	3,99	4,10	4,01	3,89	-,12

Izvajanje storitev v skladu z obljubami	4,49	4,23	4,24	4,44	,21	4,01	4,02	3,84	3,87	,03
Pravočasnost izvajanja storitev	4,74	4,41	4,39	4,54	,15	4,18	4,16	4,13	4,02	-,11
Zaposleni se individualno zavzamejo za stranko	4,71	4,37	4,41	4,51	,10	4,08	4,05	3,95	3,91	-,04
Pripravljenost pomagati uporabniku	4,65	4,60	4,46	4,65	,18	4,09	4,29	3,98	3,95	-,04

Opomba: Zaznavanje (P), Pričakovanje (E)

**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 2009 razlike v oceni med pričakovanjem in zaznavanjem v primerjavi z letom 2008 povečale (glej Tabelo 4), kar je posledica znižanja ocen pričakovanj in povišanja ocen zaznavanj.

**USPEH:** Tudi v letu 2009 so bila pričakovanja strank nižja od zaznavanj, pozitivna razlika ocen v primerjavi z letom 2008 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.

Tabela 4. Razlika med zaznavanjem(P) in pričakovanjem(E) za celotno UE							
	P-E 2006	P-E 2007	P-E 2008	Povp. RS	P-E 2009	Razlika(Q)	
Urejenost prostorov, opreme in okolja	,25	-,23	,18	,22	,19	,01	
Dostopnost in razumljivost potrebnih informacij	,43	,12	,41	,33	,60	,19	
Ustrezna hitrost reševanja postopkov	,52	,26	,45	,33	,67	,22	
Reševanje zadev na enem mestu	,49	,13	,35	,25	,44	,09	
Znanje zaposlenih, ki izvajajo storitve	,57	,23	,39	,34	,63	,24	
Zaposleni vzbujajo zaupanje pri strankah	,65	,31	,45	,37	,70	,25	
Izvajanje storitev v skladu z obljubami	,48	,21	,39	,31	,57	,18	
Pravočasnost izvajanja storitev	,56	,25	,26	,34	,52	,26	
Zaposleni se individualno zavzamejo za stranko	,63	,32	,46	,40	,60	,14	
Pripravljenost pomagati uporabniku	,56	,31	,48	,42	,70	,22	

Opomba: Pozitiven predznak pomeni, da je dejansko zaznana kakovost preseгла pričakovanja, negativen predznak pa, da je so bila pričakovanja višja od dejansko zaznane kakovosti.

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	3,74	3,78	4,08	3,5	4,23	3,73
Dostopnost in razumljivost potrebnih informacij	4,47	3,99	4,5	3,67	4,68	3,98
Ustrezna hitrost reševanja postopkov	4,53	3,95	4,38	3,6	4,45	3,6
Reševanje zadev na enem mestu	4,4	4,04	4,45	3,55	4,25	4,03
Znanje zaposlenih, ki izvajajo storitve	4,61	4,13	4,70	3,80	4,70	3,90
Zaposleni vzbujajo	4,52	3,96	4,65	3,60	4,72	3,95

<b>zaupanje pri strankah</b>						
<b>Izvajanje storitev v skladu z obljubami</b>	4,43	3,94	4,48	3,65	4,43	3,85
<b>Pravočasnost izvajanja storitev</b>	4,58	4,15	4,48	7,73	4,47	3,92
<b>Zaposleni se individualno zavzamejo za stranko</b>	4,50	3,98	4,62	3,68	4,43	3,90
<b>Pripravljenost pomagati uporabniku</b>	4,69	4,05	4,60	3,68	4,55	3,88

Razlika med zaznavanjem in pričakovanjem po oddelkih v letu 2009 (Glej Tabelo 5):

- na oddelku za UNZ je bila največja pozitivna razlika pri trditvi »Pripravljenost pomagati uporabniku« (0,64 ocene), najmanjša pozitivna pa pri trditvi »Reševanje zadev na enem mestu« (0,36 ocene). Negativna razlika je zaznana pri trditvi »Urejenost prostorov, opreme in okolja«.
- na oddelku za OOPSZ je bila največja pozitivna razlika pri trditvi »Zaposleni vzbujajo zaupanje pri strankah« (0,95 ocene), najmanjša pozitivna pa pri trditvi »Urejenost prostorov, opreme in okolja« (0,58 ocene). Negativna razlika ni zaznana pri nobeni trditvi.
- na oddelku za OKGSZ je bila največja pozitivna razlika pri trditvi »Ustrezna hitrost reševanja postopkov« (0,85 ocene), najmanjša pozitivna pa je pri trditvi »Reševanje zadev na enem mestu« (0,22 ocene). Tudi na tem oddelku ni zaznana negativna razlika pri nobeni trditvi.

# DIMENZIJE

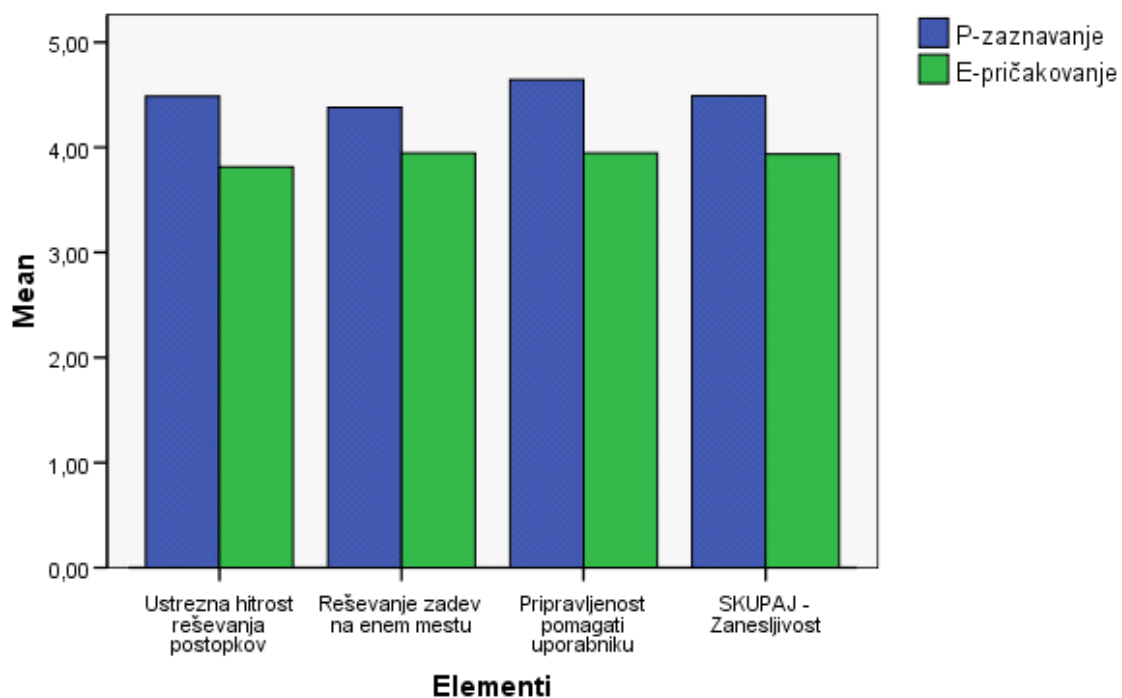
Na oddelkih je v večji meri vidna pozitivna razlika med zaznavanji in pričakovanji (glej Tabela 6).

	Oddelek					
	OUNZ		OOP		OK	
	tip		tip		tip	
	P-zaznavanje	E-pričakovanje	P-zaznavanje	E-pričakovanje	P-zaznavanje	E-pričakovanje
<b>Odzivnost</b>	4,54	4,01	4,47	3,61	4,42	3,83
<b>Zanesljivost</b>	4,50	4,03	4,48	3,69	4,45	3,76
<b>Zagotovilo</b>	4,57	4,05	4,68	3,70	4,71	3,93
<b>Empatija</b>	4,50	3,98	4,62	3,68	4,43	3,90
<b>Otipljivost</b>	4,11	3,89	4,29	3,59	4,45	3,85

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 ODZIVNOST in sicer za 0,53 ocene. Najmanjša razlika je dosežena pri dimenziji OTIPLJIVOST in sicer za 0,22 ocene.
- na **ODDELKU ZA OKOLJE IN PROSTOR TER SKUPNE ZADEVE** je bila največja razlika dosežena pri dimenziji ZAGOTOVILO in sicer 0,98 ocene. Najnižja razlika je dosežena pri dimenziji OTIPLJIVOST in sicer za 0,70 ocene.
- Na **ODDELKU ZA KMETIJSTVO, GOSPODARSTVO IN DRUŽBENE ZADEVE** je bila največja pozitivna razlika dosežena pri dimenziji ZAGOTOVILO in sicer za 0,78 ocene. Najmanjša razlika je dosežena pri dimenziji EMPATIJAT in sicer za 0,53 ocene.

**Graf 4. ODZIVNOST**



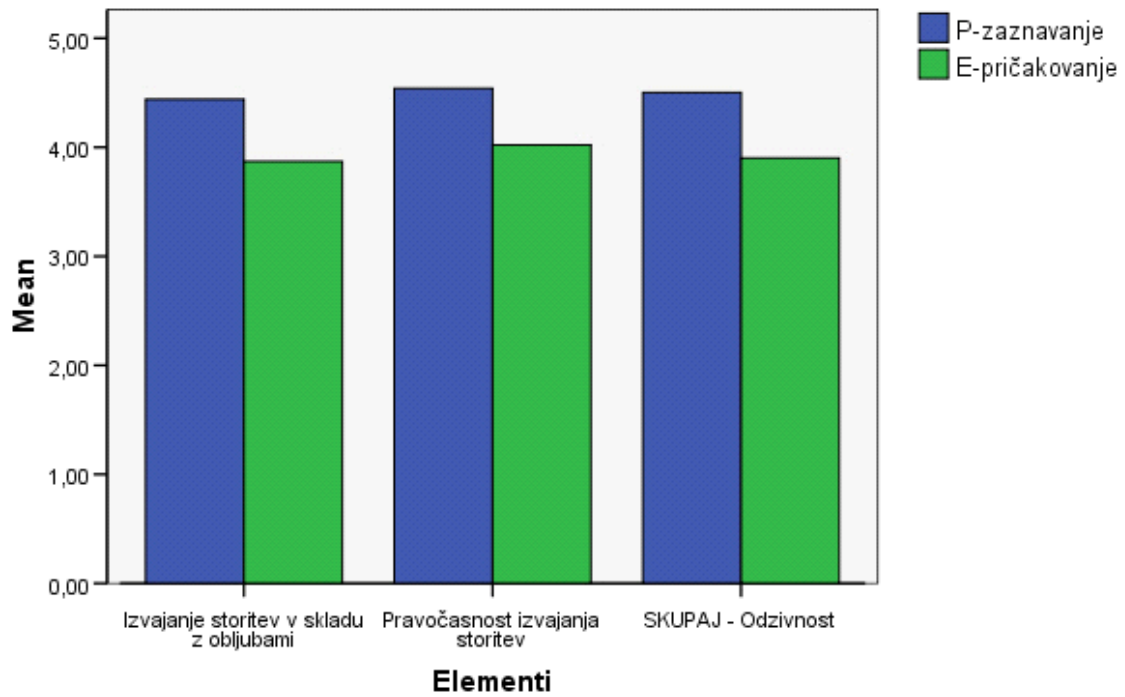
Graf prikazuje povprečno oceno, merjeno na lestvici od 1 do 5, kjer 1 pomeni nižjo oceno, 5 pa višjo.

V dimenzijo ODZIVNOST spadajo naslednje sestavine kakovosti:

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



**Graf 5. ZANESLJIVOST**

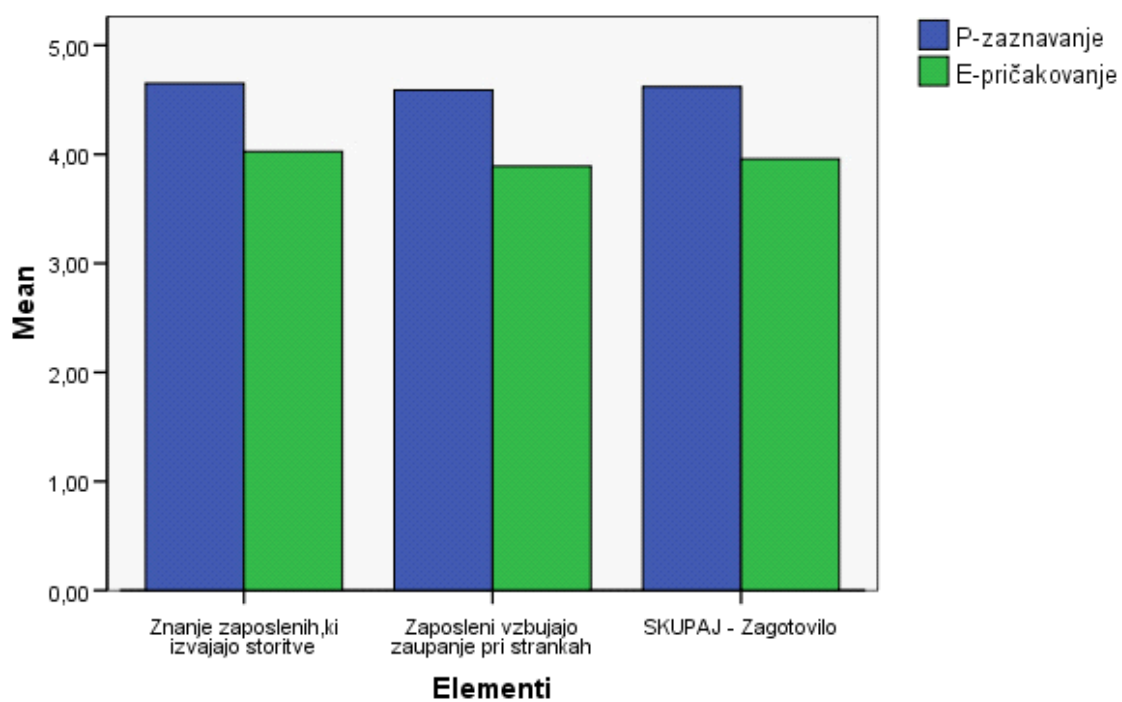


Graf prikazuje povprečno oceno, merjeno na lestvici od 1 do 5, kjer 1 pomeni nižjo oceno, 5 pa višjo.

V dimenzijo ZANESLJIVOST spadajo naslednje sestavine kakovosti:

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

**Graf 6. ZAGOTOVILO**

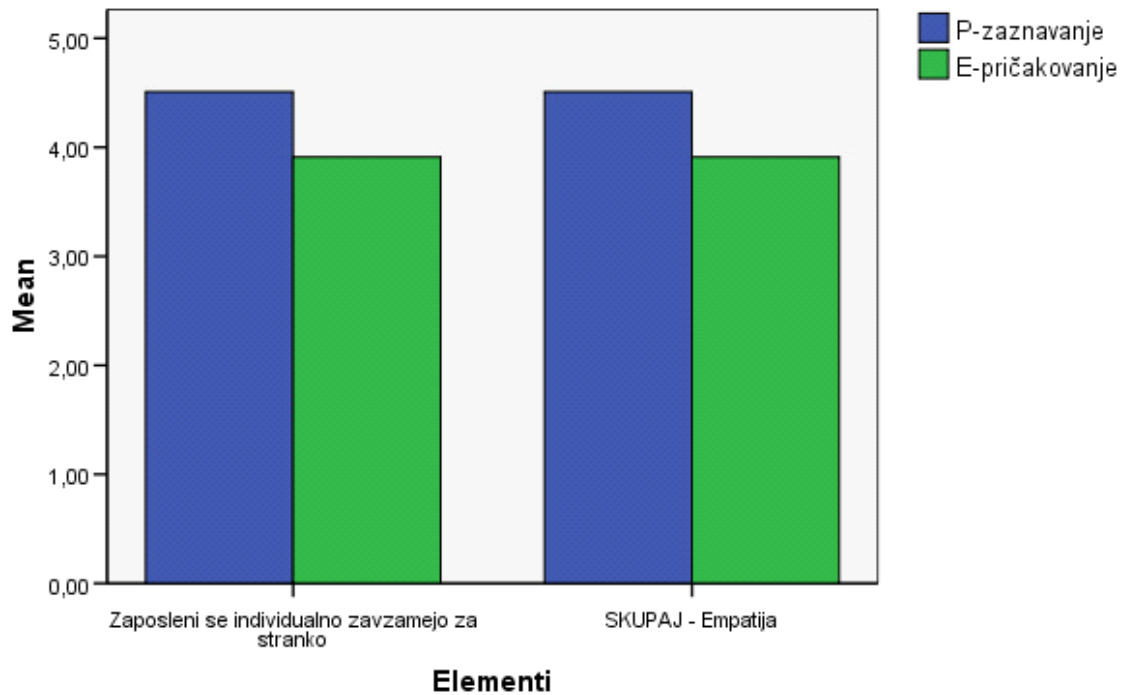


Graf prikazuje povprečno oceno, merjeno na lestvici od 1 do 5, kjer 1 pomeni nižjo oceno, 5 pa višjo.

V dimenzijo ZAGOTOVILO spadajo naslednje sestavine kakovosti:

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

**Graf 7. EMPATIJA**

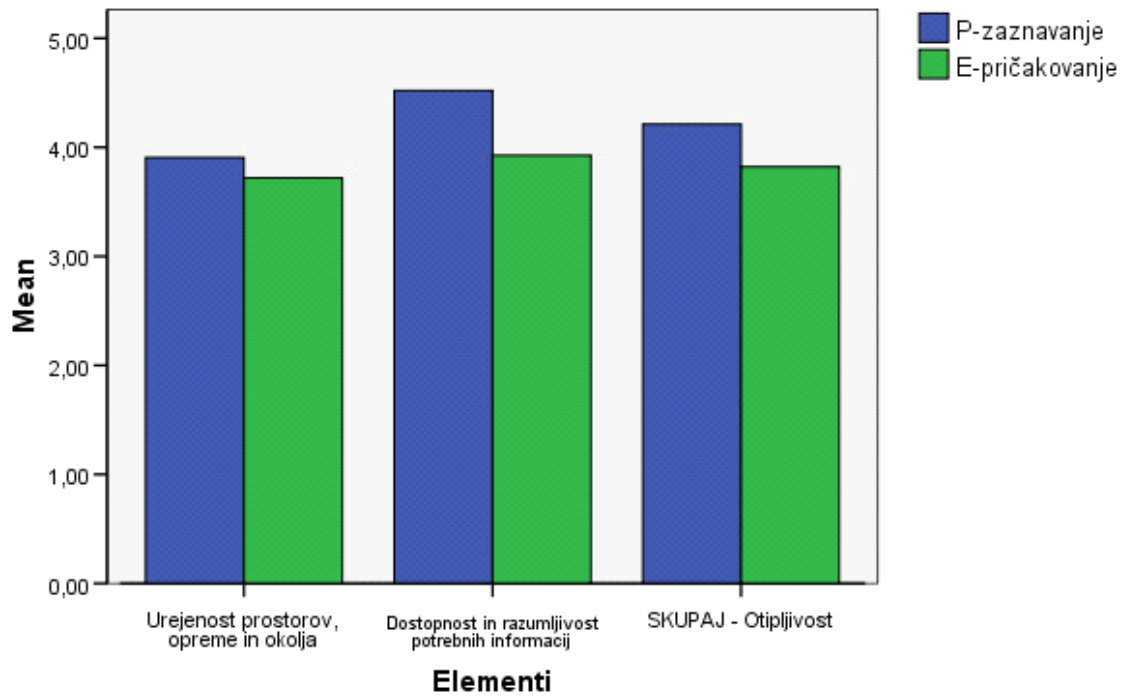


Graf prikazuje povprečno oceno, merjeno na lestvici od 1 do 5, kjer 1 pomeni nižjo oceno, 5 pa višjo.

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)**

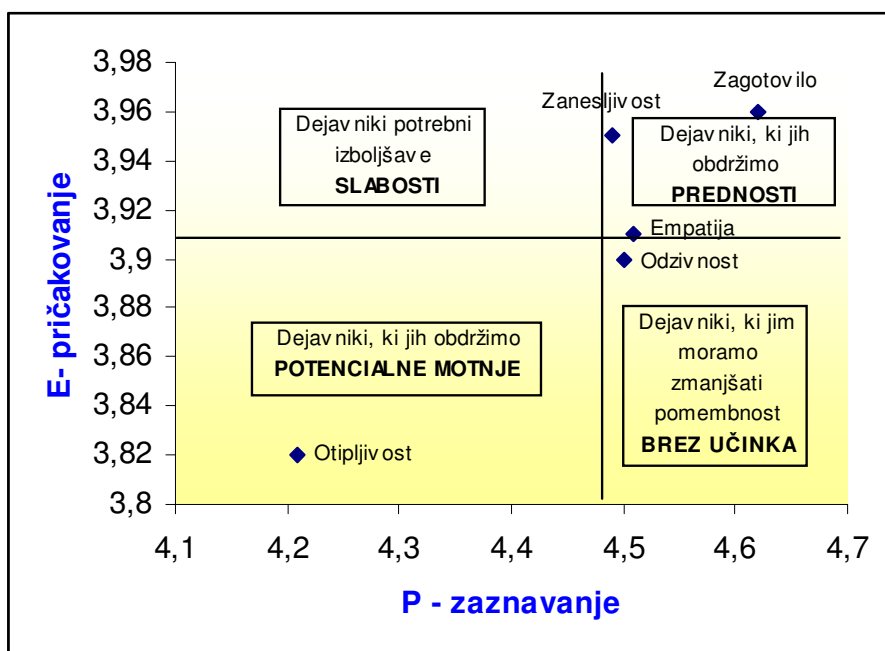
	Mean
<b>P-zaznavanje</b>	4,47
<b>E-pričakovanje</b>	3,91

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

Za boljše razumevanje smo v graf (Graf 9) narisali referenčni črti. Vertikalna referenčna linija se osi X dotika pri vrednosti, ki je v Tabeli 7 zapisana pod 'P-zaznavanje', horizontalna referenčna linija pa se osi Y dotika pri vrednosti, ki je v tabeli zapisana pod E-pričakovanje. S tem smo graf razdelili na štiri dele. Dimenzije, ki so v zgornjem levem kotu potrebujejo vašo takojšno pozornost, tiste v zgornjem desnem pa so lastnosti, kjer smo najboljši.

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

Iz pričujočega grafa je razvidno, da sta dimenziji »ZAGOTOVILO in ZANESLJIVOST« lastnosti, ki jih moramo obdržati, tu smo najboljši, na tej meji je tudi dimenzija »EMPATIJA«. Dimenzija »ODZIVNOST« je lastnost, ki nima učinka, zato ji moramo zmanjšati pomembnost, potencialne motnje pa predstavlja dimenzija »OTIPLIVOST«. Dimenzije, ki bi bila potrebna izboljšave in predstavlja slabosti, v tej anketi ni bilo zaznati.

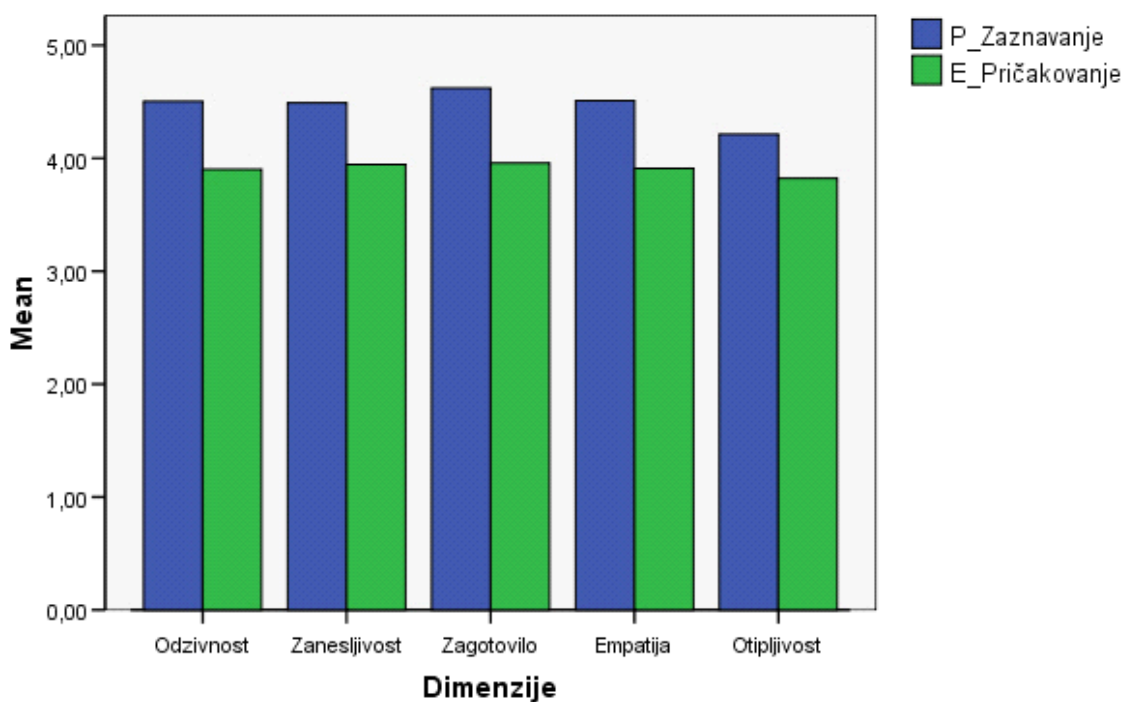
Tabela 8: Dimenzije - primerjava med zaznavanjem(P) in pričakovanjem(E) za celotno UE											
		P_2006	P_2007	P_2008	P_2009	Sprememba(P)	E_2006	E_2007	E_2008	E_2009	Sprememba(E)
Dimenzije	Odzivnost	4,56	4,40	4,31	4,50	,20	4,04	4,17	3,89	3,90	,02
	Zanesljivost	4,61	4,32	4,31	4,49	,18	4,09	4,09	3,99	3,95	-,04

<b>Zagotovilo</b>	4,65	4,50	4,44	4,62	,18	4,04	4,23	4,02	3,96	-,07
<b>Empatija</b>	4,71	4,37	4,41	4,51	,10	4,08	4,05	3,95	3,91	-,04
<b>Otipljivost</b>	4,32	4,06	4,16	4,21	,05	3,98	4,11	3,87	3,82	-,04

Tabela 8 a: Dimenzije – primerjava med zaznavanjem in pričakovanjem v letu 2009

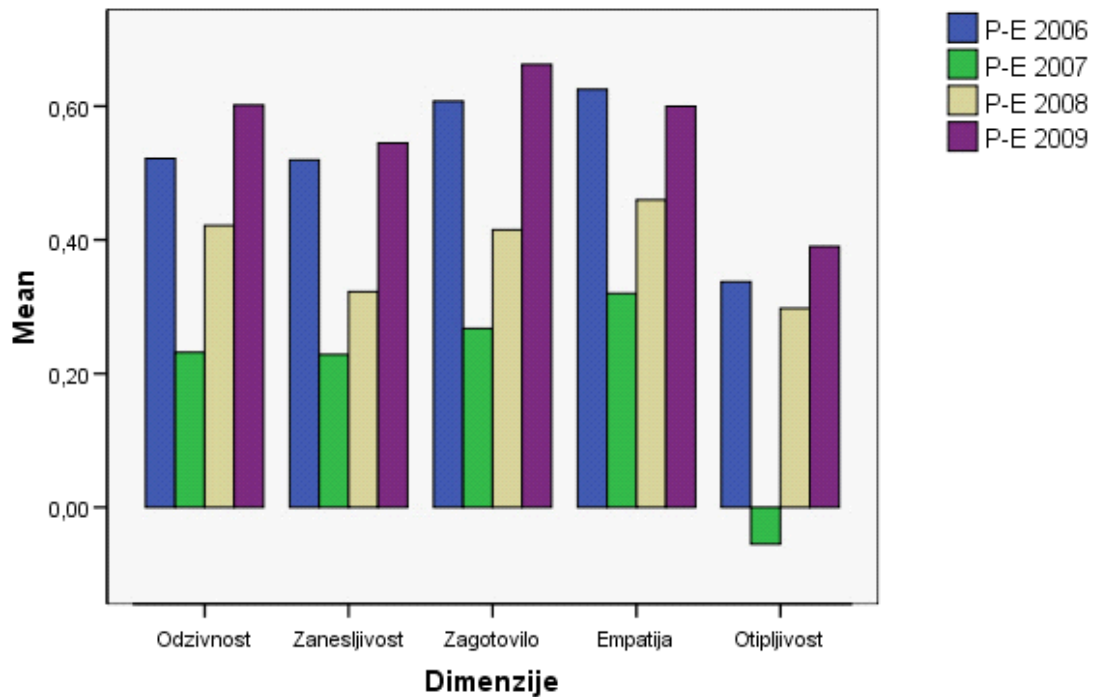
	Zaznavanje	Pričakovanje	Sprememba
Odzivnost	4,50	3,90	0,60
Zanesljivost	4,49	3,95	0,54
Zagotovilo	4,62	3,96	0,66
Empatija	4,51	3,91	0,60
Otipljivost	4,21	3,82	0,39

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.

**Graf 11. Razlika med zaznavanjem(P) in pričakovanje(E) po letih**



Graf prikazuje razliko v povprečni oceni, merjeno na lestvici od 1 do 5, kjer 1 pomeni nižjo oceno, 5 pa višjo.

Iz pričujočega grafa 11 je razvidno, da so v letu 2009 vse dimenzije v veliki meri presegle pričakovanja.



## ČAKALNI ČAS

V letu 2009 se je zmanjšal odstotek strank, ki so bile postrežene takoj in sicer za 4,88 % v primerjavi s predhodnim letom.

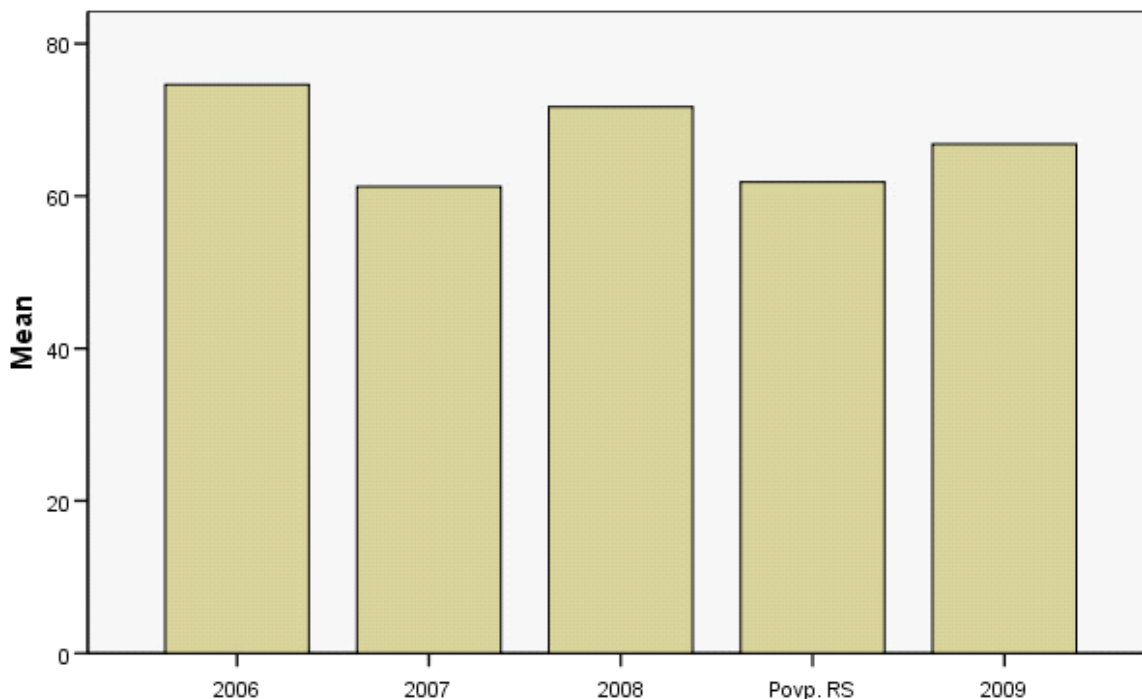
Primerjava med oddelki (glej Tabela 9) nam pove, da se odstotek strank postreženih takoj, v letu 2009 povečal le v Oddelku za okolje in prostor ter skupne zadeve in sicer za 4,29 %, na ostalih dveh oddelkih pa se je v primerjavi s predhodnim letom zmanjšal, najbolj v Oddelku za kmetijstvo, gospodarstvo in družbene zadeve in sicer za 17,50 %.

		Oddelek							
		OUNZ		OOP		OK		UE	
		let		let		let		let	
		2008	2009	2008	2009	2008	2009	2008	2009
		%	%	%	%	%	%	%	%
<b>Kako dolgo ste čakali pred pisarno (v času uradnih ur)?</b>	<b>takoj sem bil na vrsti</b>	71,19	68,10	67,50	71,79	77,50	60,00	71,72	66,84
	<b>do 5 minut</b>	21,19	22,41	27,50	20,51	15,00	20,00	21,21	21,94
	<b>od 6 do 10 minut</b>	7,63	7,76	5,00	5,13	2,50	12,50	6,06	8,16
	<b>od 11 do 15 minut</b>	0,00	1,72	0,00	0,00	5,00	5,00	1,01	2,04
	<b>od 16 do 20 minut</b>	0,00	0,00	0,00	2,56	0,00	0,00	0,00	0,51
	<b>več</b>	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2,50	0,00	0,51

Iz leta v leto je nihal navzgor in navzdol odstotek strank, ki so bile postrežene takoj, padec pa je zaznan v letu 2007 in v letu 2009 (glej Tabela 10 in graf 12).

		2006	2007	2008	Povp. RS	2009	Sprememba
		%	%	%	%	%	%
<b>Trditve</b>	<b>takoj sem bil na vrsti</b>	74,62	61,22	71,72	61,83	66,84	-4,88
	<b>do 5 minut</b>	20,30	30,10	21,21	22,56	21,94	,73
	<b>od 6 do 10 minut</b>	3,05	4,59	6,06	7,74	8,16	2,10
	<b>od 11 do 15 minut</b>	1,52	3,06	1,01	3,89	2,04	1,03
	<b>od 16 do 20 minut</b>	,00	1,02	,00	1,87	,51	,51
	<b>več</b>	,51	,00	,00	2,10	,51	,51

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



Graf prikazuje odstotek anketiranih, ki so bili takoj na vrsti

Iz leta v leto je nihal 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 %, v letu 2009 pa je bil spet zabeležen padec strank, ki so bile postrežene takoj in sicer za 4,88 %. (glej tabelo št. 10 in graf št. 12).

V letu 2009 nismo dosegli zastavljenega cilja, ki je bil v desetih minutah postreči več kot 98 % strank – postregli smo jih 96,94 %.

Postrežene stranke v desetih minutah po oddelkih:

- Oddelek za upravne notranje zadeve: plan 97 %, realizacija 98,27 %.
- Oddelek za okolje in prostor ter skupne zadeve: plan 100 %, realizacija 97,43 %.
- Oddelek za kmetijstvo, gospodarstvo in družbene zadeve: plan 95 %, realizacija 92,50 %.

Plan postreženih strank v desetih minutah je dosegel le Oddelek za upravne notranje zadeve.

## **VZROKI ČAKANJA**

V letu 2009 je bilo takoj na vrsti 66,84 % anketiranih strank, kar v določeni meri pojasnjuje delež navedb 'brez odgovora' pri vzrokih čakanja.

Povečal se je (Glej Tabela 11) odstotek strank, ki so čakale zaradi »vrste ljudi pred pisarno« in sicer iz 22,00 % v letu 2008 na 30,50 % v letu 2009, za 0,50 % pa se je tudi povečal odstotek strank, ki so

čakale zaradi »počasnosti zaposlenega«, zmanjšal se je odstotek strank, ki so čakale, ker »zaposlenega ni bilo v pisarni« in sicer za 0,50 %, za 1,50 % pa se je zmanjšal odstotek strank, ki so čakale, ker »je imel zaposleni razgovor s sodelavci ali po telefonu«.

**Tabela 11. Vzroki čakanja v zadnjih dveh letih po oddelkih**

		Oddelek							
		OUNZ		OOP		OK		UE	
		leto		leto		leto		leto	
		2008	2009	2008	2009	2008	2009	2008	2009
		%	%	%	%	%	%	%	%
<b>Vzroki čakanja</b>	<b>brez odgovora</b>	71,76	63,87	65,00	75,00	77,50	60,00	71,50	65,00
	<b>vrsta ljudi pred pisarno</b>	21,67	31,09	27,50	20,00	17,50	37,50	22,00	30,50
	<b>počasnost zaposlenega</b>	0,83	1,68	0,00	0,00	0,00	0,00	0,50	1,00
	<b>zaposlenega ni bilo v pisarni</b>	1,67	1,68	2,50	0,00	2,50	2,50	2,00	1,50
	<b>razgovor zaposlenega s sodelavci ali po telefonu</b>	1,67	0,00	5,00	2,50	0,00	0,00	2,00	0,50
	<b>drugo</b>	2,50	1,68	0,00	2,50	2,50	0,00	2,00	1,50

Primerjava po oddelkih (glej Tabela 11):

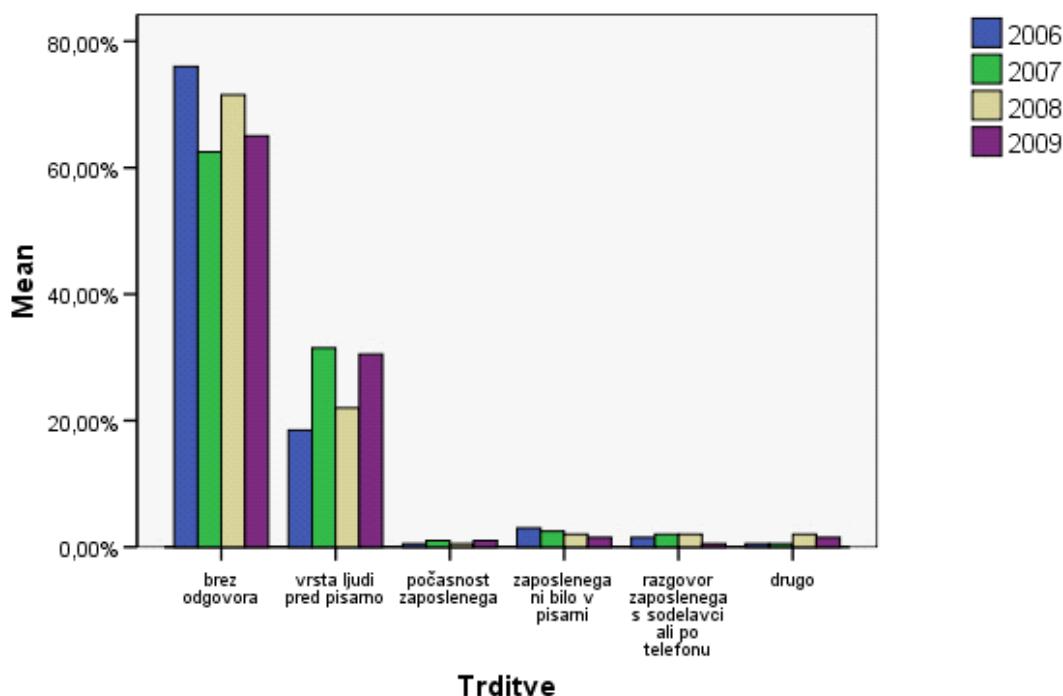
- na oddelku za UPRAVNE NOTRANJE ZADEVE je bil najpogostejši razlog čakanja »vrsta ljudi pred pisarno (31,09 %),
- na oddelku za OKOLJE IN PROSTOR TER SKUPNE ZADEVE je bil najpogostejši razlog za čakanje »vrsta ljudi pred pisarno (20,00 %) in »razgovor zaposlenega s sodelavci ali po telefonu« (5,00 %),
- na oddelku za KMETIJSTVO, GOSPODARSTVO IN DRUŽBENE ZADEVE je bil najpogostejši razlog za čakanje »vrsta ljudi pred pisarno (37,50 %).

**NEUSPEH:** Zmanjšanje odstotka strank (za 6,50 %), ki so bile takoj postrežene in povečanje odstotka strank za 8,50 %, ki so čakale zaradi vrste ljudi pred pisarno.

**Tabela 12. Vzroki čakanja po letih**

		2006	2007	2008	Povp. RS	2009	Sprememba
		%	%	%	%	%	%
<b>Trditve</b>	<b>brez odgovora</b>	76,00	62,50	71,50	59,83	65,00	-6,50
	<b>vrsta ljudi pred pisarno</b>	18,50	31,50	22,00	31,66	30,50	8,50
	<b>počasnost zaposlenega</b>	,50	1,00	,50	1,55	1,00	,50
	<b>zaposlenega ni bilo v pisarni</b>	3,00	2,50	2,00	2,67	1,50	-,50
	<b>razgovor zaposlenega s sodelavci ali po telefonu</b>	1,50	2,00	2,00	2,10	,50	-1,50
	<b>drugo</b>	,50	,50	2,00	2,18	1,50	-,50

**Graf 13. Vzroki čakanja strank na posamezno storitev**



Graf prikazuje odstotke posameznega vzroka čakanja.

## PRIDOBIVANJE INFORMACIJ

Največ strank je v letu 2009 informacije pridobilo v sprejemni pisarni in sicer 38,89 %, kar predstavlja povečanje za 9,24 % v primerjavi z letom 2008, povečanje za 5,6 % je prav tako zabeleženo pri viru informacij na internetu in postopek mi je predstavil referent, najmanj pa so se stranke informirale iz publikacij upravne enote in sicer le 2,56 % (glej Tabela 13). V primerjavi z letom 2008 se je najbolj zmanjšal odstotek strank, ki niso iskale informacij, in sicer za 15,40 %.

**Tabela 13: Vir informacij v zvezi z reševanjem zadev po letih**

		2006	2007	2008	Povp. RS	2009	Sprememba
		%	%	%	%	%	%
Vir informacij	v sprejemni pisarni	25,23	48,33	29,65	39,23	38,89	9,24
	na internetu	,00	,48	2,51	8,25	8,12	5,61
	postopek mi je predstavil referent	49,10	22,49	28,14	23,29	33,76	5,62
	iz publikacij upravne enote	,45	1,44	5,03	2,63	2,56	-2,46
	nisem iskal(a) informacij	23,87	22,97	28,64	20,71	13,25	-15,40
	drugo	1,35	4,31	6,03	5,88	3,42	-2,61

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

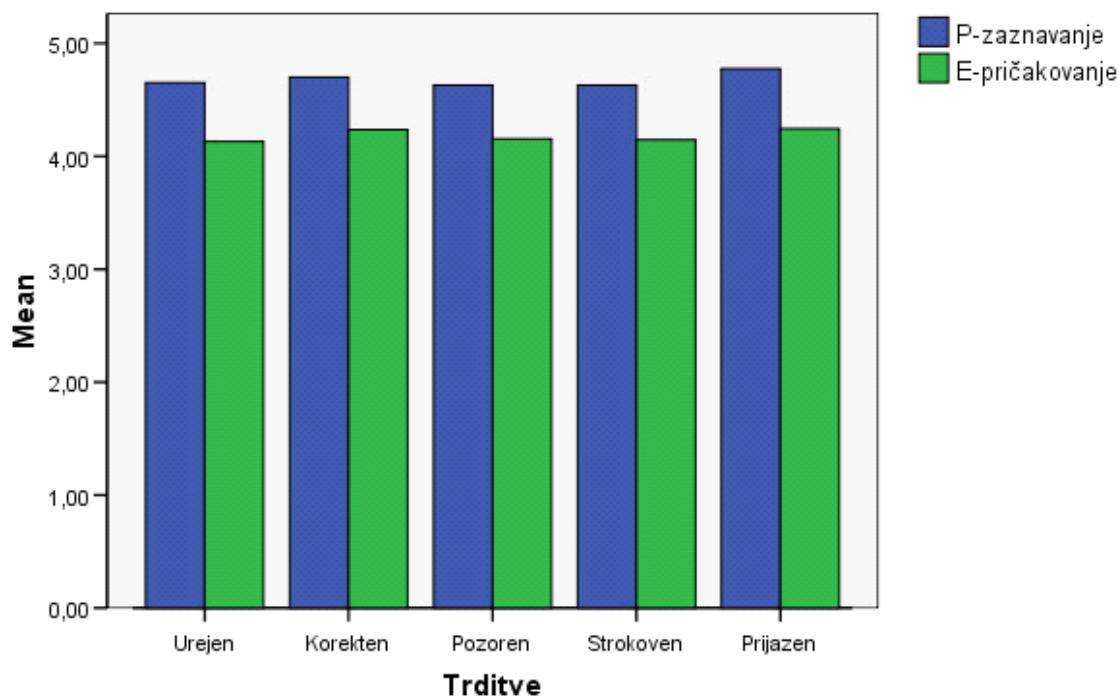
# PRIMERJAVA ZAZNAVANJ IN PRIČAKOVANJ GLEDE ZAPOSLENIH

**Tabela 14: Primerjava med zaznavanjem(P) in pričakovanjem(E) za celotno UE**

	P_2006	P_2007	P_2008	P_2009	Sprememba(P)	E_2006	E_2007	E_2008	E_2009	Sprememba(E)
<b>Urejen</b>	4,74	4,62	4,61	4,65	,04	4,37	4,25	4,04	4,13	,09
<b>Korekten</b>	4,76	4,55	4,70	4,70	,00	4,34	4,23	4,11	4,24	,13
<b>Pozoren</b>	4,80	4,52	4,67	4,63	-,04	4,36	4,14	4,12	4,16	,03
<b>Strokoven</b>	4,82	4,50	4,65	4,63	-,02	4,40	4,21	4,17	4,15	-,02
<b>Prijazen</b>	4,89	4,62	4,76	4,78	,02	4,40	4,30	4,14	4,24	,11

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 2006	P-E 2007	P-E 2008	Q Povp. RS	P-E 2009	Sprememba
<b>Trditve</b>	<b>Urejen</b>	,37	,37	,57	,34	,52	-,05
	<b>Korekten</b>	,42	,32	,59	,34	,47	-,13
	<b>Pozoren</b>	,44	,38	,54	,33	,48	-,07
	<b>Strokoven</b>	,41	,29	,49	,29	,49	,00
	<b>Prijazen</b>	,49	,32	,62	,35	,53	-,09
Opomba: meritve se vežejo na zaposlene							

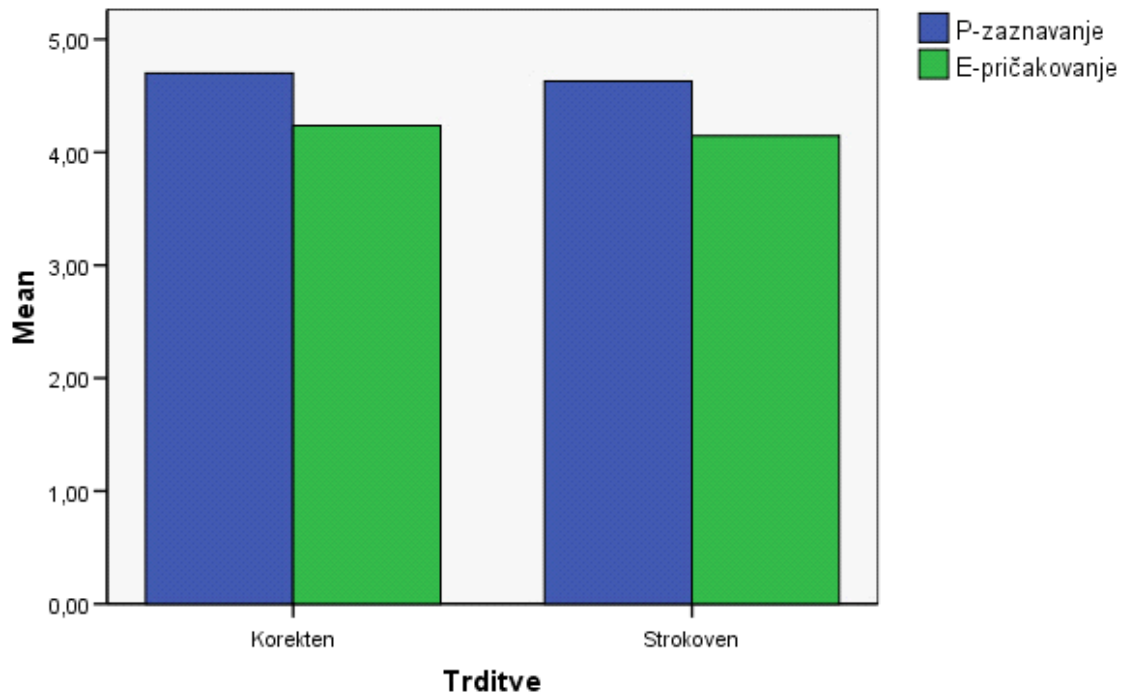
Primerjali smo razlike ocen med pričakovanjem in zaznavanjem ter ugotovili, da so se v letu 2009 v primerjavi z letom 2008 razlike zmanjšale pri vseh dimenzijah, razen pri strokovnosti, kjer je razlika ostala na enaki ravni kot v predhodnem letu (glej Tabela 15).

**USPEH:** Razlike pri vseh trditvah so pozitivne tudi v letu 2009. 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**

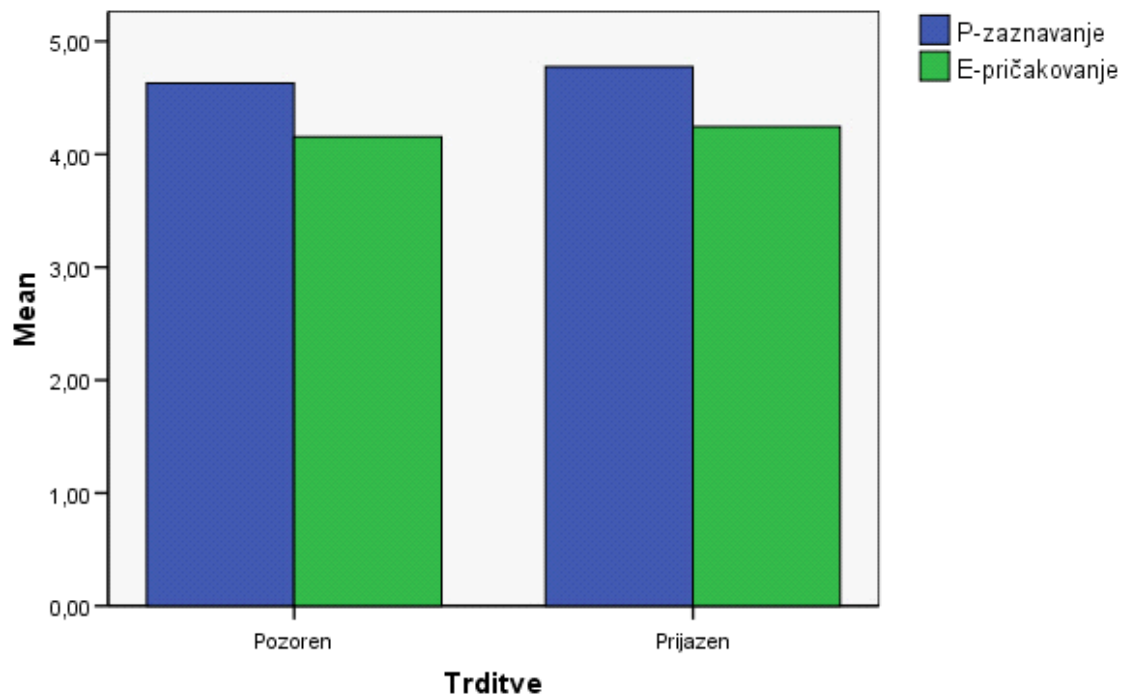


Graf prikazuje povprečno oceno, merjeno na lestvici od 1 do 5, kjer 1 pomeni nižjo oceno, 5 pa višjo. Meritve se vežejo na zaposlene.

Dimenzija ZAGOTOVILO predstavlja naslednje lastnosti zaposlenih:

- korekten
- strokoven.

**Graf 16. EMPATIJA**



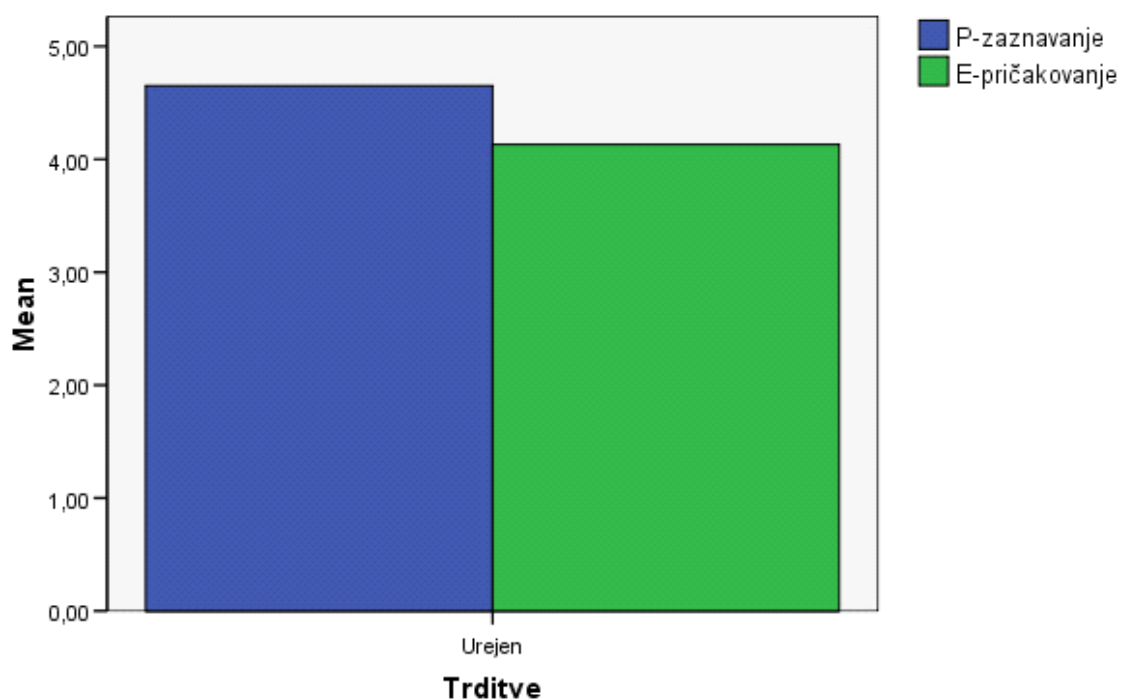
Graf prikazuje povprečno oceno, merjeno na lestvici od 1 do 5, kjer 1 pomeni nižjo oceno, 5 pa višjo. Meritve se vežejo na zaposlene.

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.

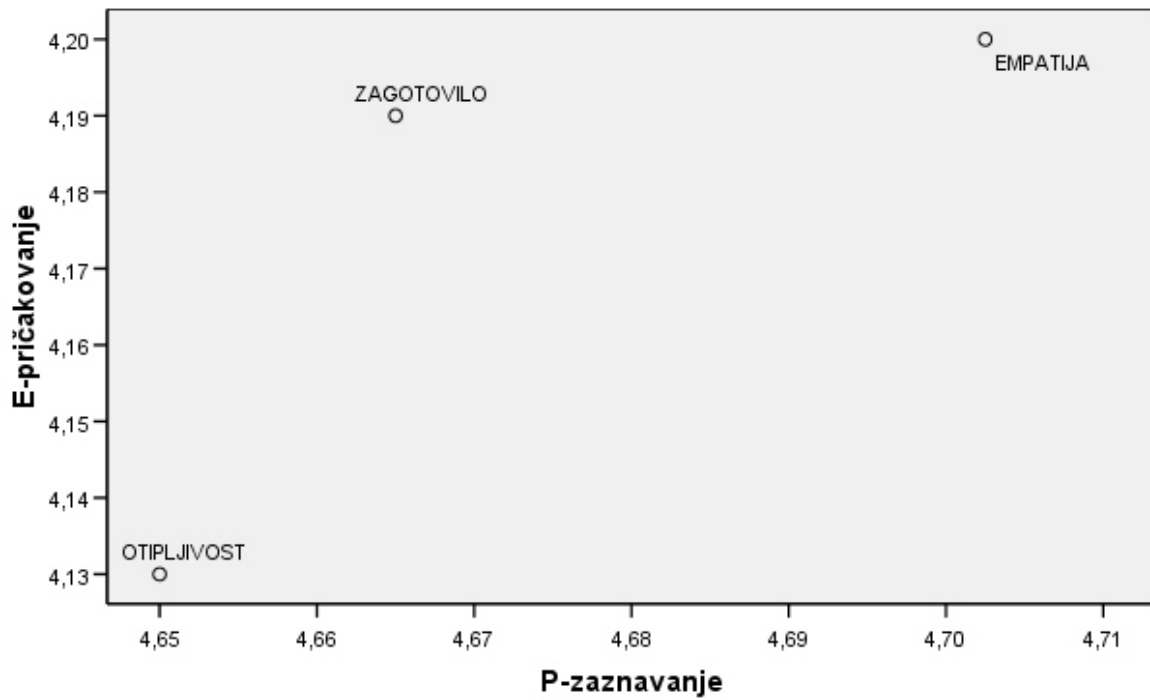
V dimenzijo OTIPLJIVOST spada naslednja lastnost zaposlenih:

- urejenost

**Tabela 15 a: Dimenzije – primerjava med zaznavanjem in pričakovanjem v letu 2009 (zaposleni)**

	Zaznavanje	Pričakovanje	Sprememba
Zagotovilo	4,665	4,195	0,470
Empatija	4,705	4,200	0,505
Otipljivost	4,650	4,130	0,520

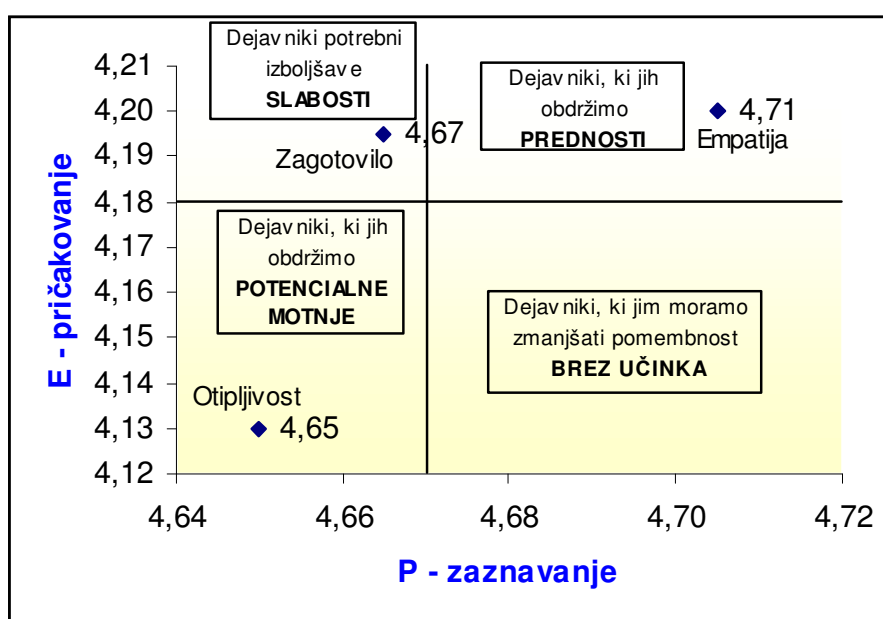
**Graf 18. Prikaz povprečnih vrednosti zaznavanj(P) in pričakovanj(E)**



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	4,17

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. Dimenzija, ki je v zgornjem levem kotu, pri nas je to *zagotovilo*, potrebuje našo takojšnjo pozornost, dimenzija, ki je v spodnjem levem kotu, to je *otipljivost*, je dejavnik, ki predstavlja posebne motnje, dimenzija, ki je v zgornjem desnem kotu, pri nas je to *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. V letu 2009 pa je zadovoljstvo strank ponovno naraslo in sicer je doseglo oceno 4,63, kar je za 0,10 ocene višje kot v predhodnem letu. Zastavljeni cilj in sicer doseči oceno splošnega zadovoljstva strank 4,60 je tako dosežen in celo presežen.

V letu 2010 je potrebno ohraniti doseženo oceno zadovoljstva strank.

## 2. PRIMERJAVA MED ZAZNAVANJEM IN PRIČAKOVANJEM

Primerjali smo razlike in ugotovili, da so se v letu 2009 razlike v oceni med pričakovanjem in zaznavanjem v primerjavi z letom 2008 povečale (glej Tabelo 4), kar je posledica znižanja ocen pričakovanj in povišanja ocen zaznavanj.

**USPEH:** Tudi v letu 2009 so bila pričakovanja strank nižja od zaznavanj, pozitivna razlika ocen v primerjavi z letom 2008 se je povečala. Če podrobneje pogledamo rezultate, je večja razlika nastala zaradi znižanja ocen pričakovanj in povišanj ocen zaznavanj.

V letu 2010 si je potrebno prizadevati, da ohranimo pozitivno razliko med pričakovanji in zaznavanji pri vseh elementih.

## 3. DIMENZIJE

V letu 2009 smo dosegli zastavljeni cilj na nivoju upravne enote, ki je bil ocena zaznavanja > od 0,1 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 ODZIVNOST in sicer za 0,53 ocene. Najmanjša razlika je dosežena pri dimenziji OTIPLJIVOST in sicer za 0,22 ocene.
- na **ODDELKU ZA OKOLJE IN PROSTOR TER SKUPNE ZADEVE** je bila največja razlika dosežena pri dimenziji ZAGOTOVILO in sicer 0,98 ocene. Najnižja razlika je dosežena pri dimenziji OTIPLJIVOST in sicer za 0,70 ocene.
- Na **ODDELKU ZA KMETIJSTVO, GOSPODARSTVO IN DRUŽBENE ZADEVE** je bila največja pozitivna razlika dosežena pri dimenziji ZAGOTOVILO in sicer za 0,78 ocene. Najmanjša razlika je dosežena pri dimenziji EMPATIJAT in sicer za 0,53 ocene.

## 4. ČAKALNI ČAS

V letu 2009 se je zmanjšal odstotek strank, ki so bile postrežene takoj in sicer za 4,88 % v primerjavi s predhodnim letom.

Če primerjamo podatke po oddelkih, ugotovimo, da se odstotek strank, postreženih takoj, v letu 2009 povečal le v Oddelku za okolje in prostor ter skupne zadeve in sicer za 4,29 %, na ostalih dveh

oddelkih pa se je v primerjavi s predhodnim letom zmanjšal, najbolj v Oddelku za kmetijstvo, gospodarstvo in družbene zadeve in sicer za 17,50 %, v Oddelku za upravne notranje zadeve pa za 3,09 %.

V letu 2009 nismo dosegli zastavljenega cilja, ki je bil v desetih minutah postreči 98 % strank – v tem času smo jih postregli 96,94 %.

Postrežene stranke v desetih minutah po oddelkih glede na doseganje plana:

- Oddelek za upravne notranje zadeve: plan 97 %, realizacija 98,27 %.
- Oddelek za okolje in prostor ter skupne zadeve: plan 100 %, realizacija 97,43 %.
- Oddelek za kmetijstvo, gospodarstvo in družbene zadeve: plan 95 %, realizacija 92,50 %.

Plan postreženih strank v desetih minutah je v letu 2009 dosegel le Oddelek za upravne notranje zadeve.

## 5. VZROKI ČAKANJA

V letu 2009 je bilo takoj na vrsti 66,84 % anketiranih strank, kar v določeni meri pojasnjuje delež navedb 'brez odgovora' pri vzrokih čakanja.

Povečal se je odstotek strank, ki so čakale zaradi »vrste ljudi pred pisarno« in sicer iz 22,00 % v letu 2008 na 30,50 % v letu 2009, kar pomeni 8,5 % povečanje v primerjavi s predhodnim letom, za 0,50 % pa se je tudi povečal odstotek strank, ki so čakale zaradi »počasnosti zaposlenega«, zmanjšal se je odstotek strank, ki so čakale, ker »zaposlenega ni bilo v pisarni« in sicer za 0,50 %, za 1,50 % pa se je zmanjšal odstotek strank, ki so čakale, ker »je imel zaposleni razgovor s sodelavci ali po telefonu«.

## 6. PRIDOBIVANJE INFORMACIJ

Največ strank je v letu 2009 informacije pridobilo v sprejemni pisarni in sicer 38,89 %, kar predstavlja povečanje za 9,24 % v primerjavi z letom 2008, povečanje za 5,6 % je prav tako zabeleženo pri viru informacij na internetu in postopek mi je predstavil referent, najmanj pa so se stranke informirale iz publikacij upravne enote in sicer le 2,56 %. V primerjavi z letom 2008 se je najbolj zmanjšal odstotek strank, ki niso iskale informacij, in sicer za 15,40 %.

## 7. ZADOVOLJSTVO STRANK Z ZAPOSLENIMI

Primerjava med zaznavanji in pričakovanji glede zaposlenih v UE nam pokaže, da so zaznavanja pri vseh elementih, ki se spremljajo, višja od pričakovanj.

Dimenzije, ki se spremljajo pri zaposlenih, so sestavljene iz naslednjih elementov:

- zagotovilo: korektnost in strokovnost
- empatija: pozornost in prijaznost
- otipljivost: urejenost.

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

V kolikor pa vse tri dimenzije, to je zagotovilo, empatija in otipljivost pozicioniramo v koordinatni sistem glede na odvisnost med pričakovanji in zaznavami, pa ugotovimo, da smo najslabši pri

dimenziji *zagotovilo*, kamor spadata elementa korektnost in strokovnost. Navedena dimenzija potrebuje naše takojšnje ukrepanje.

Najboljši smo pri dimenziji *empatija*, kamor spadata elementa pozornost in prijaznost zaposlenih.

Pripravila:  
Jožica Onišak Ratiznojnik