

LETNO UGOTAVLJANJE ZADOVOLJSTVA STRANK V UE LJUTOMER

Anketa zadovoljstva strank je bila izvedena v času od 17.9.2007 do 3.10.2007. 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 $Q = P - E$.

Tabela 0. Izvedeno število anket po oddelkih po letih

		leto			
		2004	2005	2006	2007
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

Tabela 1: Kakovost storitev po letih in oddelkih

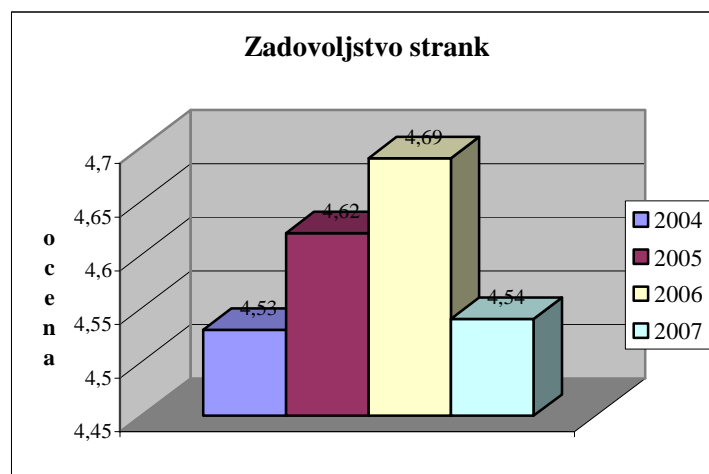
		2004	2005	2006	Povp. RS	2007	Sprememba
Oddelek	OK	4,51	4,59	4,60	/	4,69	,09
	OOP	4,54	4,70	4,61	/	4,66	,05
	OUNZ	4,54	4,60	4,75	/	4,45	-,29
	UE	4,53	4,62	4,69	4,42	4,54	-,15

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.

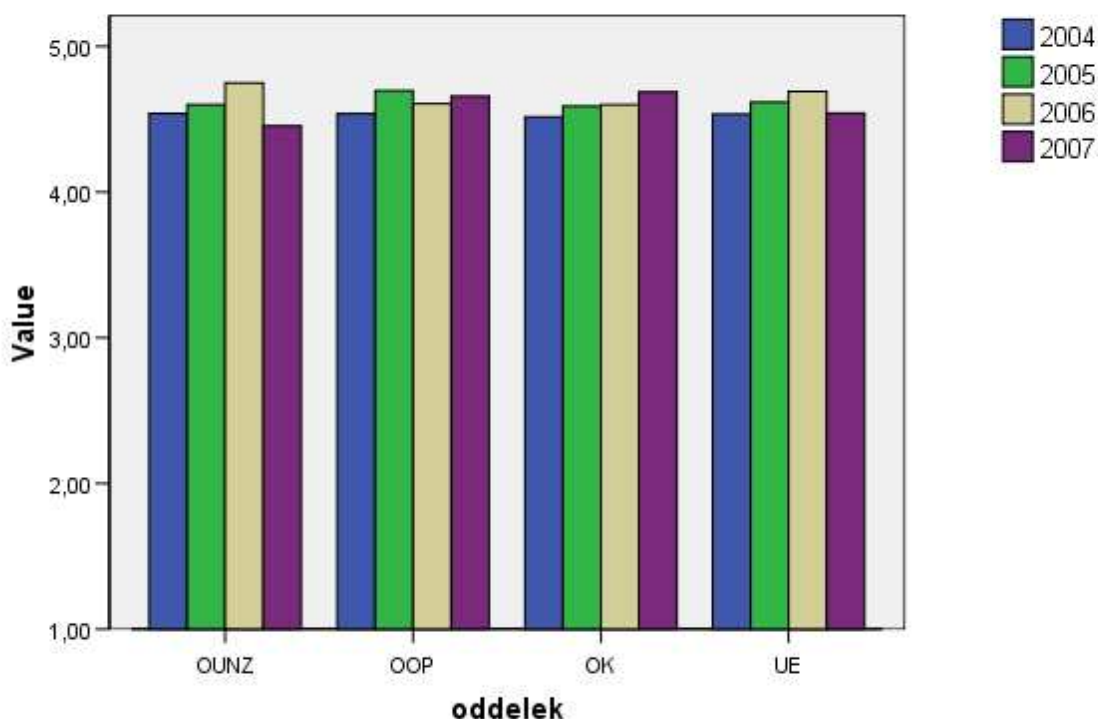
Do vključno leta 2005 se je kakovost storitev merilo z vprašanjem V1. Z letom 2006 je bilo vprašanje V1 izključeno iz vprašalnika in se kakovost storitev meri posredno s pomočjo sestavljenega indeksa. Sestavljeni indeks je seštevek povprečnih ocen kakovosti na posamezni dimenziji.

Zadovoljstvo strank se je v letu 2007 zmanjšalo za 0,15 ocene v primerjavi z letom 2006 (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 sta na približno enaki ravni kot v letu 2006 obdržala Oddelek za kmetijstvo, gospodarstvo in družbene zadeve in Oddelek za okolje in prostor ter skupne zadeve (glej Tabela 1 in Graf 2), znižanje ocene pa je zabeleženo v Oddelku za upravne notranje zadeve in sicer za 0,15 ocene. Najboljša ocena zadovoljstva strank pa je bila dosežena na oddelku kmetijstvo, gospodarstvo in družbene zadeve in sicer 4,69.

USPEH: Iz grafa 1 je razvidna pozitivna rast zadovoljstva strank do leta 2006, v letu 2007 pa je zabeležen padec. Kakovost storitev v letu 2007 se je v primerjavi z letom 2006 zmanjšala za 0,15 ocene. Dosežen je bil zastavljeni cilj in sicer doseči oceno splošnega zadovoljstva strank 4,50, saj je bila dosežena ocena 4,54.

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).

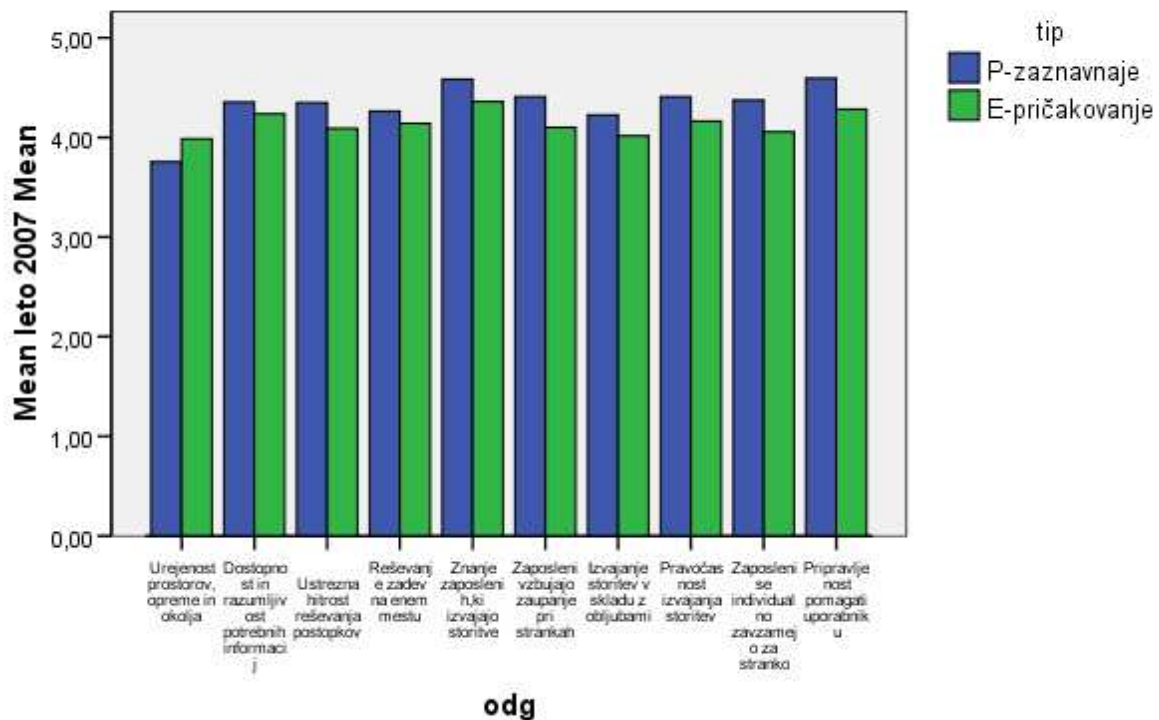
V letih 2006 in 2007 so pričakovanja strank nižja od zaznavanj (glej tabelo 3). Pričakovanja strank so se v letu 2007 povečala v primerjavi z letom 2006.

Tabela 3. Primerjava med zaznavanjem(P) in pričakovanjem(E) po letih

	P_2004	P_2005	P_2006	P_2007	Sprememba(P)	E_2004	E_2005	E_2006	E_2007	Sprememba(E)
Urejenost prostorov, opreme in okolja	4,04	4,13	4,16	3,76	-0,40	4,05	3,98	3,91	3,99	,08
Dostopnost in razumljivost potrebnih informacij	4,26	4,48	4,48	4,36	-0,13	4,31	4,12	4,05	4,23	0,18
Ustrezna hitrost reševanja postopkov	4,33	4,33	4,58	4,35	-0,23	4,26	4,07	4,06	4,09	0,04
Reševanje zadev na enem mestu	4,26	4,30	4,47	4,27	-0,20	4,28	4,01	3,98	4,14	0,16
Znanje zaposlenih, ki izvajajo storitve	4,48	4,43	4,66	4,59	-0,07	4,46	4,10	4,09	4,36	0,27
Zaposleni vzbujajo zaupanje pri strankah	4,43	4,44	4,65	4,41	-0,24	4,30	4,11	3,99	4,10	0,11
Izvajanje storitev v skladu z obljubami	4,26	4,36	4,49	4,23	-0,26	4,24	4,05	4,01	4,02	0,01
Pravočasnost izvajanja storitev	4,34	4,41	4,74	4,41	-0,33	4,37	4,07	4,18	4,16	-0,01
Zaposleni se individualno zavzamejo za stranko	4,44	4,49	4,71	4,37	-0,33	4,39	4,11	4,08	4,05	-0,03
Pripravljenost pomagati uporabniku	4,57	4,53	4,65	4,60	-0,05	4,49	4,17	4,09	4,29	0,20

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 2007 razlike v oceni med pričakovanjem in zaznavanjem v primerjavi z letom 2006 manjšale (glej Tabelo 4), kar je posledica povišanja ocen pričakovanj in znižanja ocen zaznavanj.

USPEH: Tudi v letu 2007 so bila pričakovanja strank nižja od zaznavanj, vendar se je pozitivna razlika ocen v primerjavi z letom 2006 zmanjšala. Če podrobneje pogledamo rezultate, je manjša razlika nastala zaradi povišanja ocen pričakovanj in znižanja ocen zaznavanj.

ELEMENTI POTREBNI VEČJE POZORNOSTI: Negativna razlika med pričakovanji in zaznavanji je zabeležena pri urejenosti prostorov, opreme in okolja. Truditi se, da ohranimo pozitivno razliko med pričakovanji in zaznavanji pri vseh elementih.

Tabela 4. Razlika med zaznavanjem(P) in pričakovanjem(E) za celotno UE

	P-E 2004	P-E 2005	P-E 2006	Povp. RS	P-E 2007	Razlika(Q)
Urejenost prostorov, opreme in okolja	-0,01	0,16	0,25	0,10	-0,23	-0,48
Dostopnost in razumljivost potrebnih informacij	-0,05	0,36	0,43	0,25	0,12	-0,31
Ustrezna hitrost reševanja postopkov	0,07	0,26	0,52	0,21	0,26	-0,26

Reševanje zadev na enem mestu	-0,02	0,29	0,49	0,09	0,13	-0,36
Znanje zaposlenih, ki izvajajo storitve	0,02	0,33	0,57	0,28	0,23	-0,34
Zaposleni vzbujaajo zaupanje pri strankah	0,13	0,33	0,65	0,29	0,31	-0,34
Izvajanje storitev v skladu z obljubami	0,02	0,31	0,48	0,22	0,21	-0,27
Pravočasnost izvajanja storitev	-0,03	0,34	0,56	0,26	0,25	-0,31
Zaposleni se individualno zavzamejo za stranko	0,05	0,38	0,63	0,31	0,32	-0,31
Pripravljenost pomagati uporabniku	0,08	0,36	0,56	0,36	0,31	-0,25

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	3.69	3.89	3.73	4.10	3.98	4.15
Dostopnost in razumljivost potrebnih informacij	4.27	4.22	4.58	4.32	4.40	4.20
Ustrezna hitrost reševanja postopkov	4.33	4.10	4.52	4.17	4.23	3.98
Reševanje zadev na enem mestu	4.07	4.04	4.45	4.10	4.65	4.48
Znanje zaposlenih, ki izvajajo storitve	4.45	4.32	4.85	4.45	4.73	4.40
Zaposleni vzbujaajo zaupanje pri strankah	4.28	4.07	4.58	4.18	4.63	4.13
Izvajanje storitev v skladu z obljubami	4.02	3.90	4.48	4.10	4.60	4.28
Pravočasnost izvajanja storitev	4.30	4.15	4.43	3.95	4.73	4.40
Zaposleni se individualno zavzamejo za stranko	4.27	4.07	4.60	4.05	4.48	4.03
Pripravljenost pomagati uporabniku	4.52	4.28	4.68	4.35	4.75	4.25

Razlika med zaznavanjem in pričakovanjem po oddelkih v letu 2007 (Glej Tabela 5):

- na oddelku za UNZ je bila največja pozitivna razlika pri trditvi »Pripravljenost pomagati uporabniku« (0,24 ocene), najmanjša pozitivna pa pri trditvi «Reševanje zadev na enem mestu» (0,03 ocene).

Negativna razlika je zaznana pri trditvi »Urejenost prostorov, opreme in okolja« (0,20 ocene).

- na oddelku za OOP je bila največja pozitivna razlika pri trditvi »Zaposleni se individualno zavzamejo za stranko« (0,55 ocene), najmanjša pozitivna pa pri trditvi »Dostopnost in razumljivost potrebnih informacij« (0,26 ocene). Negativna razlika je prav tako zaznana pri trditvi »Urejenost prostorov, opreme in okolja« (0,37 ocene).

- na oddelku za OK je bila največja pozitivna razlika pri trditvah »Zaposleni vzbujajo zaupanje pri strankah« in trditvi »Pripravljenost pomagati uporabniku« (0,50 ocene), najmanjša pozitivna pa pri trditvi »Reševanje zadev na enem mestu« (0,17 ocene). Negativna razlika je zaznana prav tako pri trditvi »Urejenost prostorov, opreme in okolja« (0,17 ocene).

DIMENZIJE

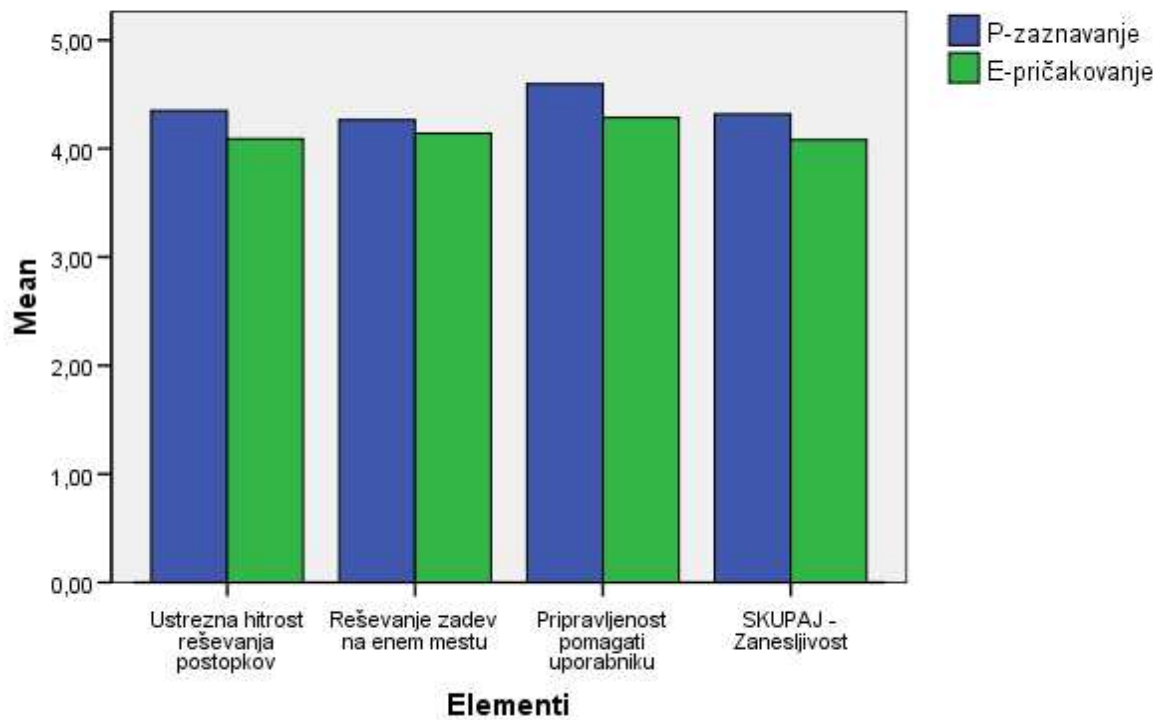
Na oddelkih je v večji meri vidna pozitivna razlika med zaznavanji in pričakovanji (glej Tabela 6).

	Oddelek					
	OUNZ		OOP		OK	
	tip		tip		tip	
	P-zaznavanje	E-pričakovanje	P-zaznavanje	E-pričakovanje	P-zaznavanje	E-pričakovanje
Odzivnost	4,31	4,14	4,55	4,21	4,54	4,23
Zanesljivost	4,16	4,01	4,45	4,03	4,66	4,34
Zagotovilo	4,37	4,19	4,71	4,31	4,68	4,26
Empatija	4,27	4,07	4,60	4,05	4,48	4,03
Otipljivost	3,98	4,05	4,15	4,21	4,19	4,17

Na Oddelku za kmetijstvo, gospodarstvo in družbene zadeve je bila pri vseh dimenzijah dosežena pozitivna razlika ocene med zaznavanjem in pričakovanjem, medtem ko so bila pri ostalih dveh oddelkih pri dimenziji OTIPLJIVOST pričakovanja višja od zaznavanja. Podrobneje:

- na **ODDELKU ZA UPRAVNE NOTRANJE ZADEVE** je bila največja pozitivna razlika dosežena pri dimenziji OTIPLJIVOST in sicer za 0,20 ocene. Negativna razlika je dosežena pri dimenziji OTIPLJIVOST in sicer za 0,07 ocene.
- na **ODDELKU ZA OKOLJE IN PROSTOR TER SKUPNE ZADEVE** je bila največja razlika dosežena pri dimenziji EMPATIJA in sicer 0,55 ocene. Negativna razlika je dosežena pri dimenziji OTIPLJIVOST in sicer za 0,06 ocene.
- Na **ODDELKU ZA KMETIJSTVO, GOSPODARSTVO IN DRUŽBENE ZADEVE** je bila največja pozitivna razlika dosežena pri dimenziji EMPATIJA in sicer za 0,45 ocene. Najmanjša razlika je dosežena pri dimenziji OTIPLJIVOST in sicer za 0,02 ocene.

Graf 4. ODZIVNOST

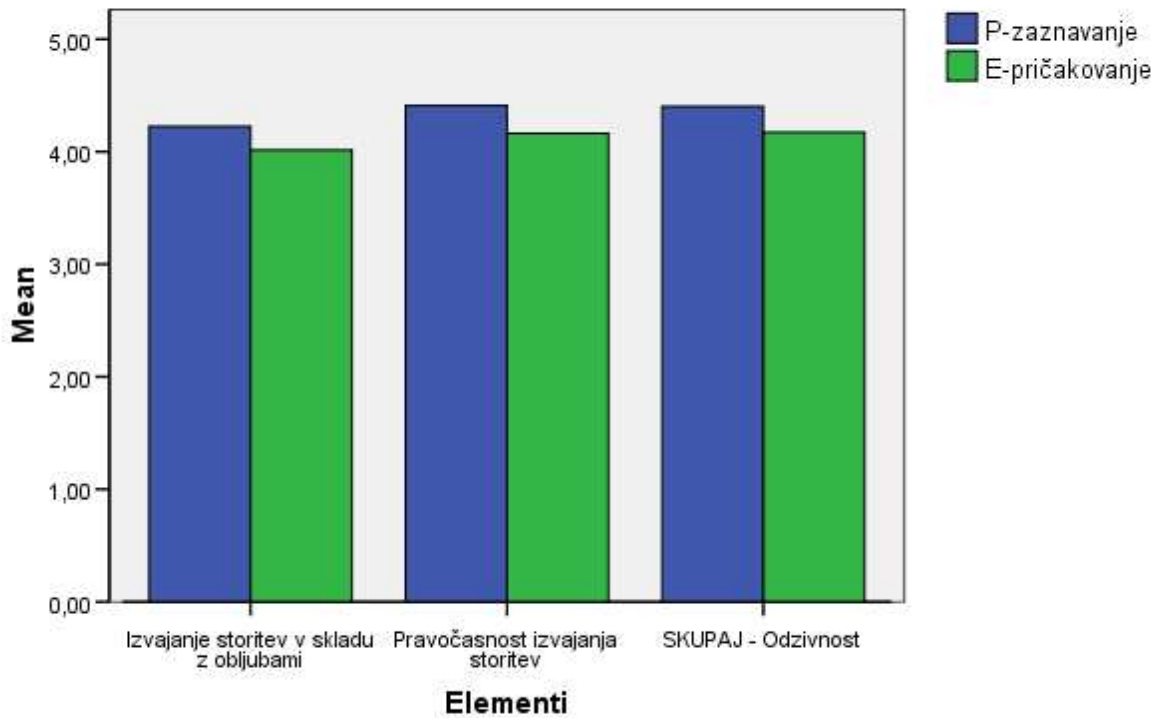


Graf prikazuje povprečno oceno, merjeno na lestvici od 1 do 5, kjer 1 pomeni nižjo oceno, 5 pa višjo.

V dimenzijo ODZIVNOST spadajo naslednje sestavine kakovosti:

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

Graf 5. ZANESLJIVOST

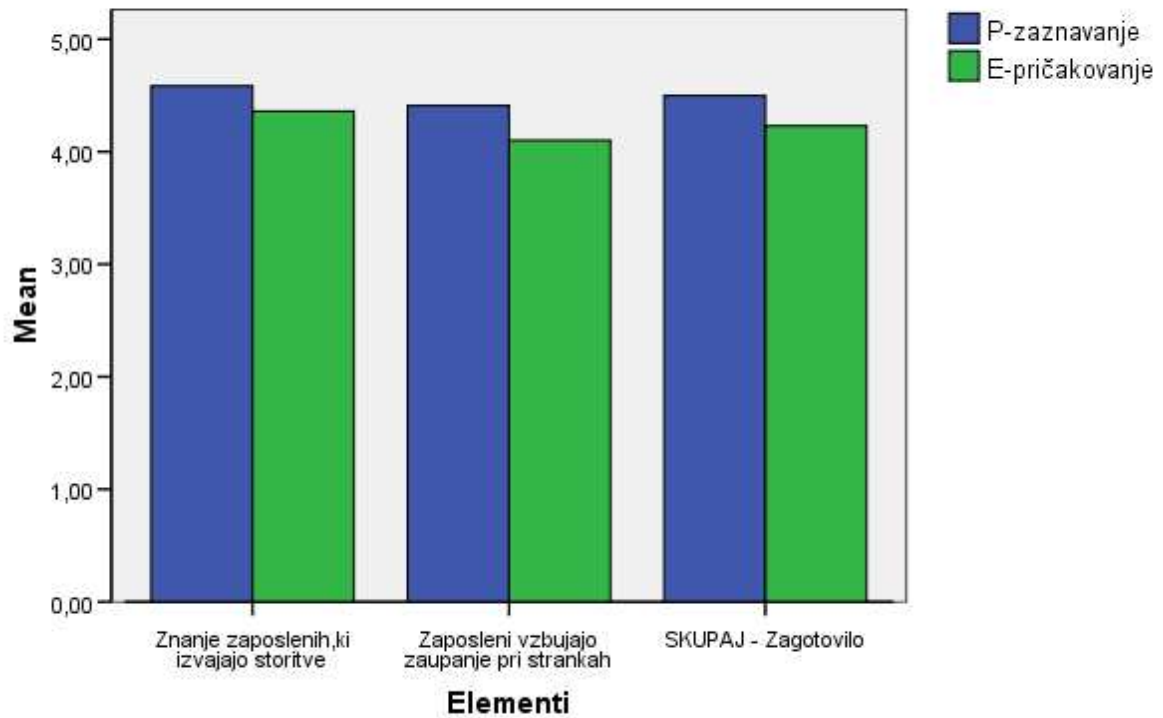


Graf prikazuje povprečno oceno, merjeno na lestvici od 1 do 5, kjer 1 pomeni nižjo oceno, 5 pa višjo.

V dimenzijo ZANESLJIVOST spadajo naslednje sestavine kakovosti:

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

Graf 6. ZAGOTOVILO

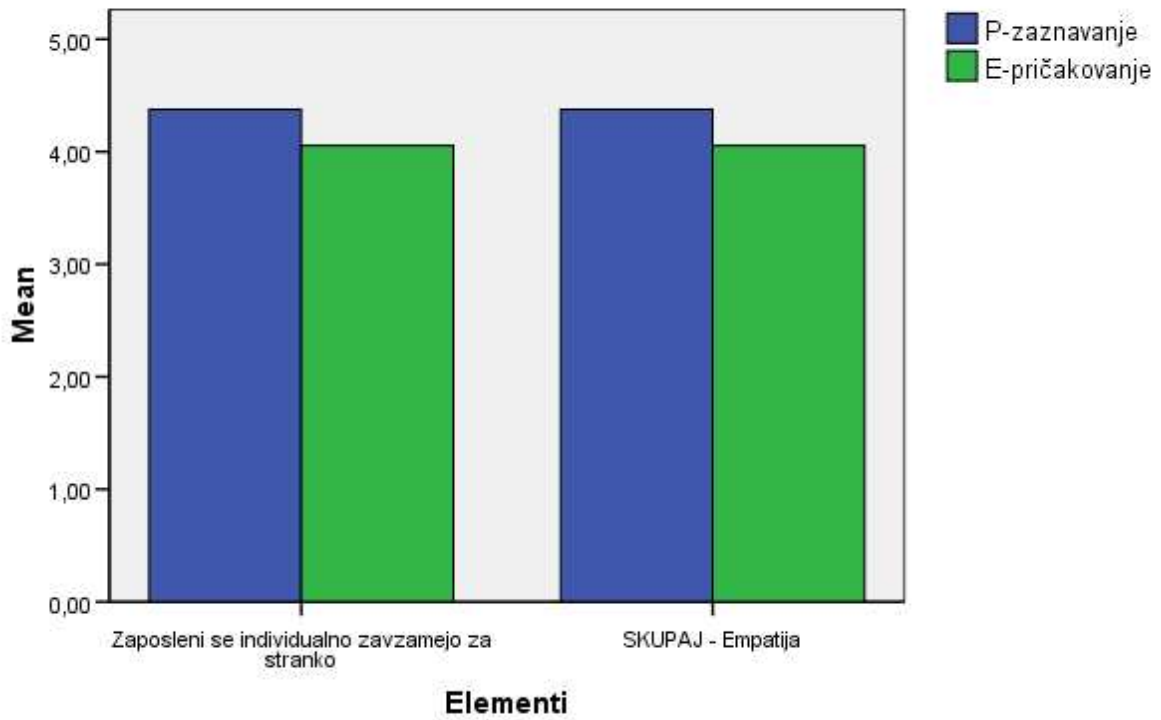


Graf prikazuje povprečno oceno, merjeno na lestvici od 1 do 5, kjer 1 pomeni nižjo oceno, 5 pa višjo.

V dimenzijo ZAGOTOVILO spadajo naslednje sestavine kakovosti:

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

Graf 7. EMPATIJA

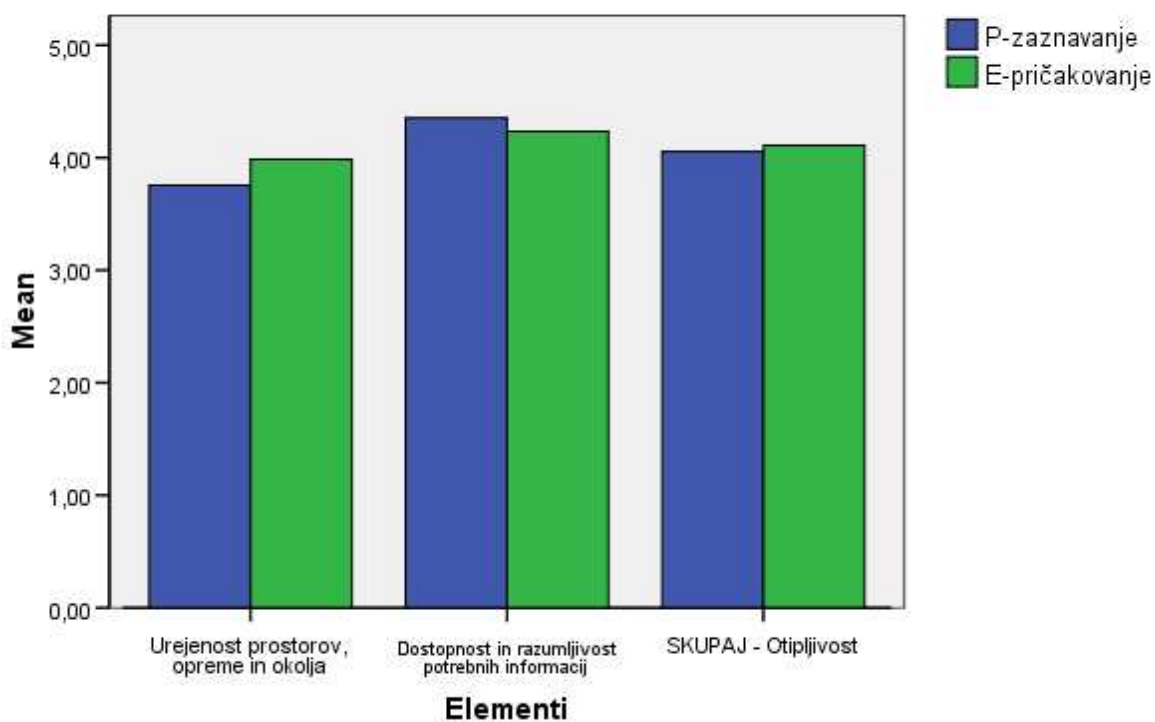


Graf prikazuje povprečno oceno, merjeno na lestvici od 1 do 5, kjer 1 pomeni nižjo oceno, 5 pa višjo.

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)

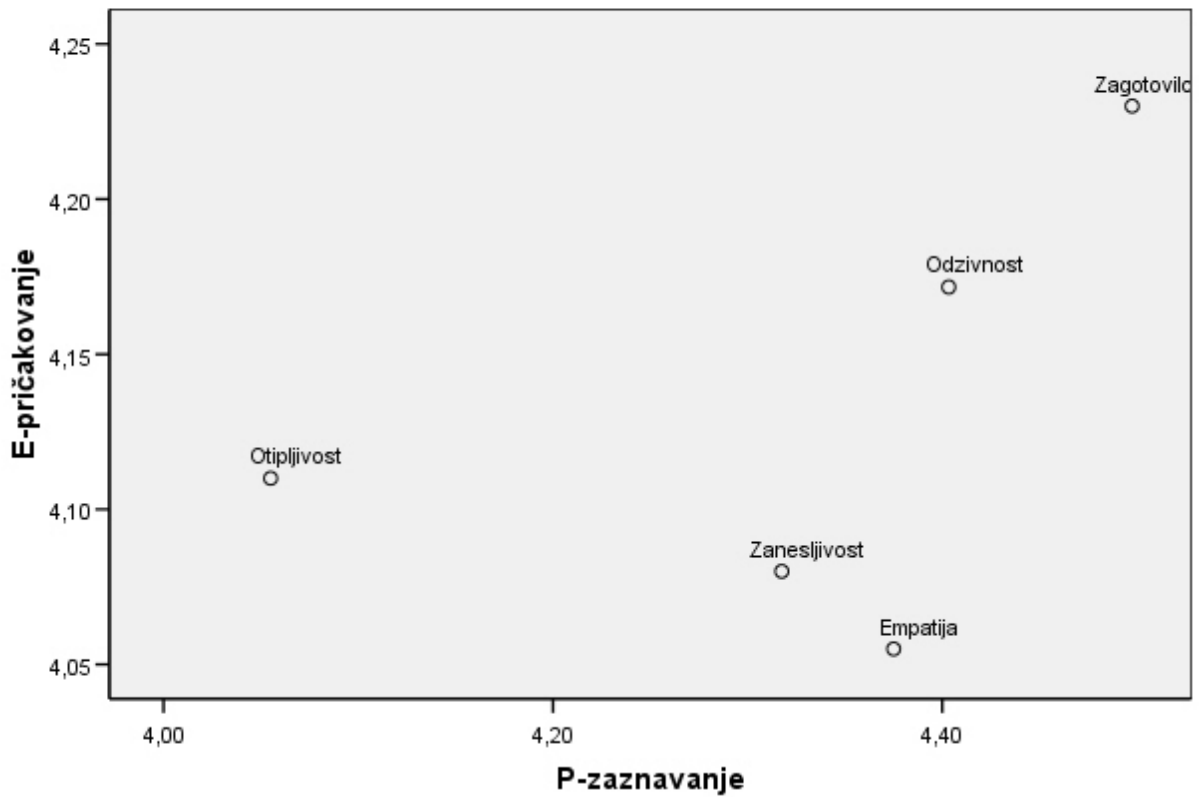
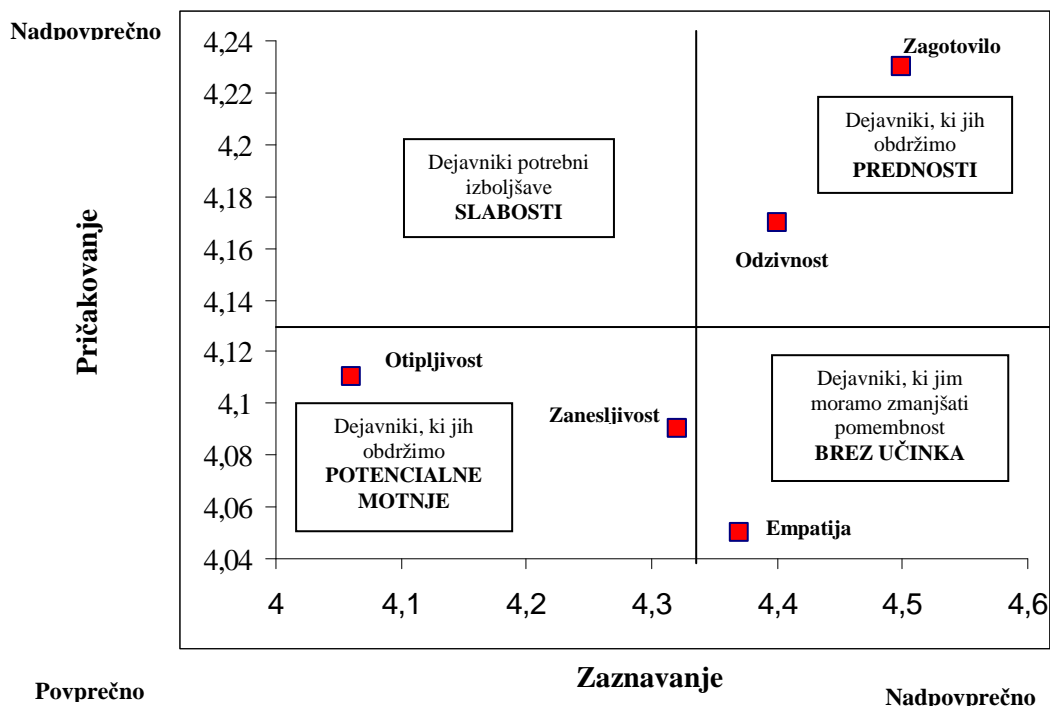


Tabela 7. Dosežena povprečna vrednost na zaznavanju(P) in pričakovanju(E)

	Mean
P-zaznavanje	4,33
E-pričakovanje	4,13

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

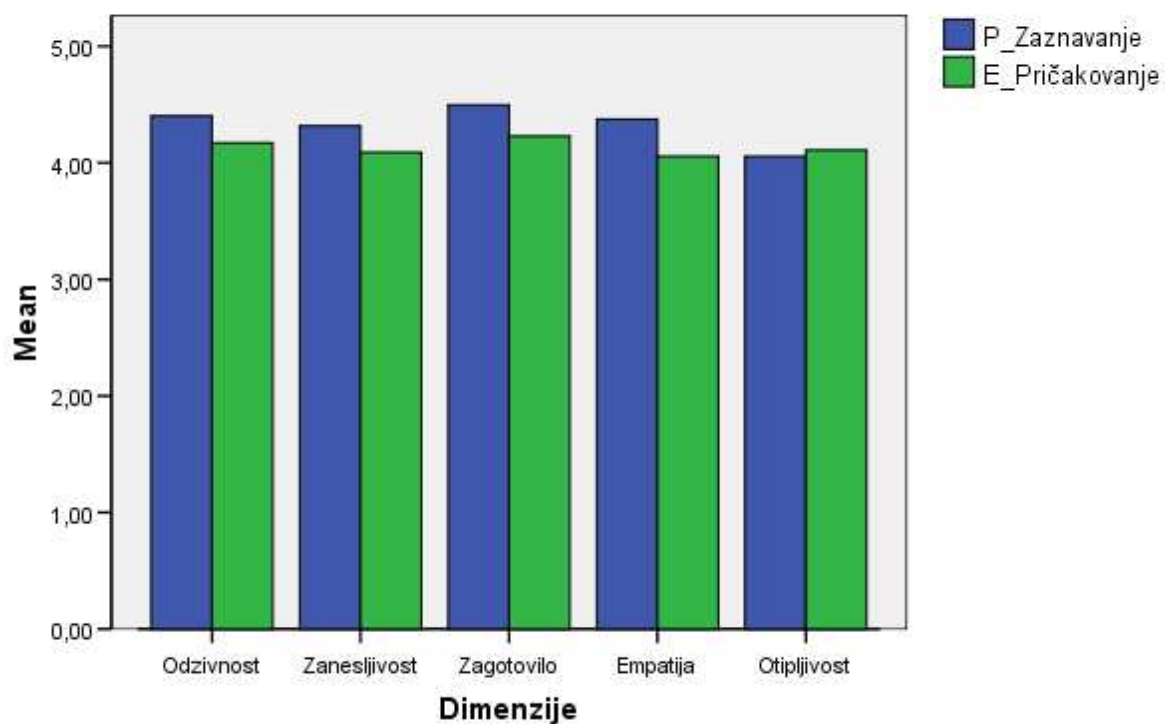
OTIPLJIVOST: urejenost prostorov, opreme in okolja; dostopnost in razumljivost potrebnih informacij

Pri dimenzijah ODZIVNOST, ZANESLJIVOST, ZAGOTOVILO IN EMPATIJA so stranke dobile več kot so pričakovale; ocena zaznavanja je višja od ocene pričakovanja, pri dimenziji OTIPLJIVOST pa so stranke dobile manj kot so pričakovale; ocena zaznavanja je nižja od ocene pričakovanja (glej Tabela 8 In Graf 10).

Tabela 8: Dimenzije - primerjava med zaznavanjem(P) in pričakovanjem(E) za celotno UE

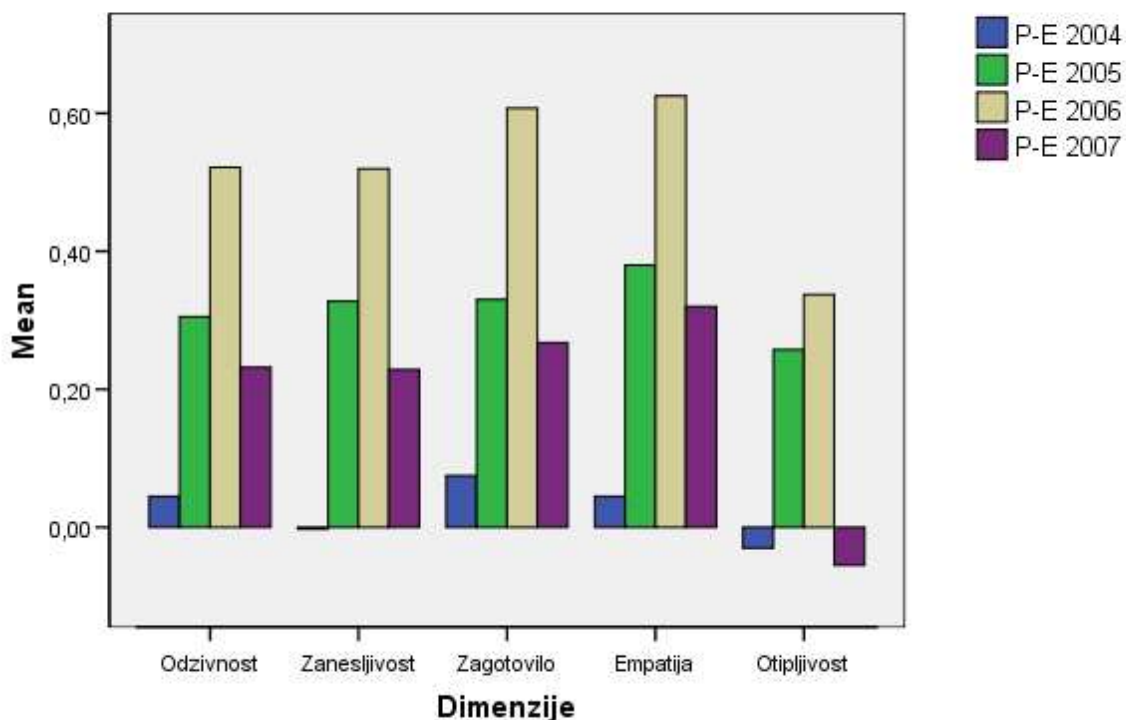
		P_20_04	P_20_05	P_20_06	P_20_07	Sprememba(P)	E_20_04	E_20_05	E_20_06	E_20_07	Sprememba(E)
Dimenzije	Odzivnost	4,39	4,39	4,56	4,40	-0,16	4,34	4,08	4,04	4,17	0,13
	Zanesljivost	4,30	4,39	4,61	4,32	-0,30	4,30	4,06	4,09	4,09	0,00
	Zagotovilo	4,46	4,43	4,65	4,50	-0,15	4,38	4,10	4,04	4,23	0,19
	Empatija	4,44	4,49	4,71	4,37	-0,33	4,39	4,11	4,08	4,05	-0,03
	Otipljivost	4,15	4,30	4,32	4,06	-0,27	4,18	4,05	3,98	4,11	0,13

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.

Primerjava med leti nam prikazuje, da so v letih 2004 in 2007 negativne razlike, v ostalih letih so bile razlike pozitivne (glej Graf 11).

ČAKALNI ČAS

Primerjava med oddelki (glej Tabela 9) nam pove, da se odstotek strank postreženih takoj na ODDELKU ZA OKOLJE IN PROSTOR TER SKUPNE ZADEVE povečal, medtem, ko pa se je na ODDELKU ZA UPRAVNE NOTRANJE ZADEVE in ODDELKU ZA KMETIJSTVO, GOSPODARSTVO IN DRUŽBENE ZADEVE odstotek strank, ki so bile postrežene takoj zmanjšal, kar je prispevalo tudi k padcu odstotka strank, ki so bile postrežene takoj, za 13,4% na ravni celotne UE.

Tabela 9. Čakalni čas v zadnjih dveh letih po oddelkih

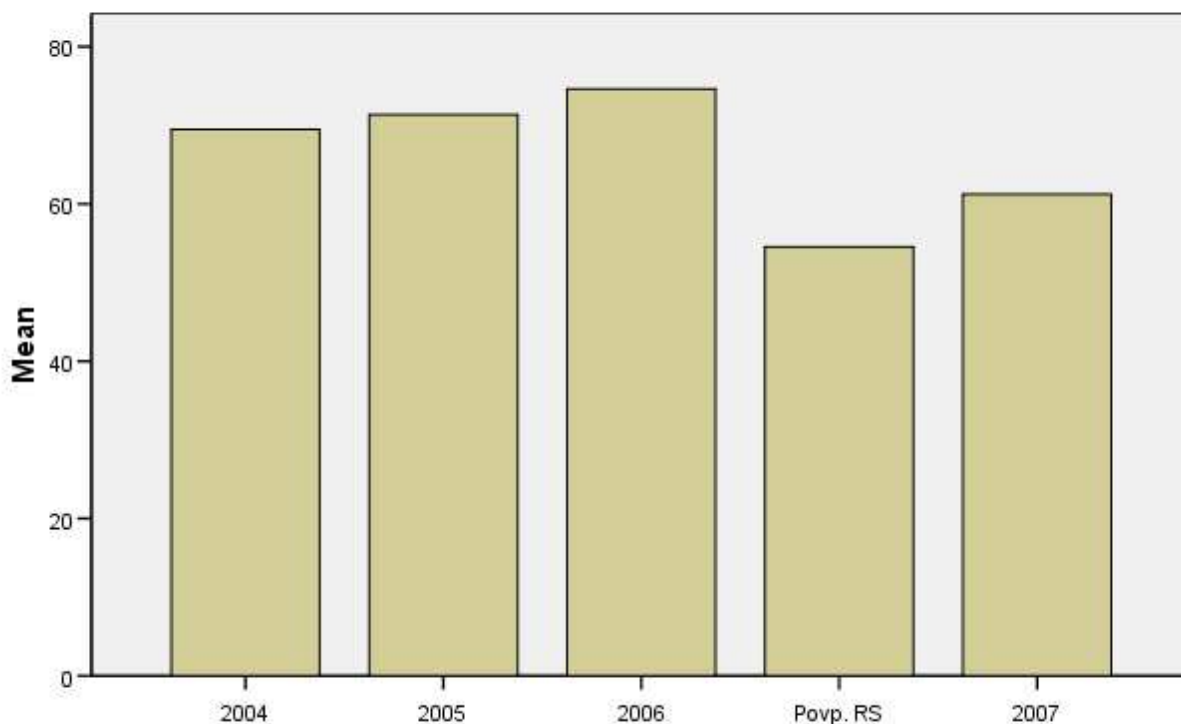
		Oddelek							
		OUNZ		OOP		OK		UE	
		leto		leto		leto		leto	
		2006	2007	2006	2007	2006	2007	2006	2007
		%	%	%	%	%	%	%	%
Kako dolgo ste čakali pred	takoj sem bil na vrsti	76,92	63,87	57,50	63,16	85,00	51,28	74,62	61,22

pisarno (v času uradnih ur)?	do 5 minut	19,66	30,25	27,50	28,95	15,00	30,77	20,30	30,10
	od 6 do 10 minut	1,71	3,36	10,00	7,89	,00	5,13	3,05	4,59
	od 11 do 15 minut	1,71	2,52	2,50	,00	,00	7,69	1,52	3,06
	od 16 do 20 minut	,00	,00	,00	,00	,00	5,13	,00	1,02
	več	,00	,00	2,50	,00	,00	,00	,51	,00

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

		2004	2005	2006	Povp. RS	2007	Sprememba
		%	%	%	%	%	%
Trditve	takoj sem bil na vrsti	69,50	71,36	74,62	54,55	61,22	-13,39
	do 5 minut	22,50	23,12	20,30	23,74	30,10	9,80
	od 6 do 10 minut	5,00	3,02	3,05	9,68	4,59	1,55
	od 11 do 15 minut	1,50	2,01	1,52	5,71	3,06	1,54
	od 16 do 20 minut	1,00	,00	,00	3,29	1,02	1,02
	Več	,50	,50	,51	3,03	,00	-,51

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



Graf prikazuje odstotek anketiranih, ki so bili takoj na vrsti

ELEMENTI POTREBNI VEČJE POZORNOSTI: Iz leta v leto se je povečeval odstotek strank, ki so bile postrežene takoj, v letu 2007 pa je zabeležen občuten padec in sicer za 13,4 % je padel odstotek strank, ki so bile postrežene takoj (glej tabelo št. 10 in graf št. 12)).

V letu 2007 nismo dosegli zastavljenega cilja, ki je bil v desetih minutah postreči 98 % strank – postregli smo jih le 95,91 %.

Postrežene stranke v desetih minutah po oddelkih:

- Oddelek za upravne notranje zadeve: plan 96,0 %, realizacija 97,48 %.
- Oddelek za okolje in prostor ter skupne zadeve: plan 97,5 %, realizacija 100 %.
- Oddelek za kmetijstvo, gospodarstvo in družbene zadeve: plan 99,0, realizacija 87,18 %.

VZROKI ČAKANJA

V letu 2007 je bilo takoj na vrsti 61,22 % anketiranih strank, kar v določeni meri pojasnjuje delež navedb 'brez odgovora' pri vzrokih čakanja.

Zmanjšal se je (Glej Tabelo 11) odstotek strank, ki so čakale zaradi »zaposlenega ni bilo v pisarni«, in sicer za 0,50 % (glej Tabelo 12 in Graf 13). Za 0,50% se je povečal odstotek strank, ki so čakale zaradi »počasnosti zaposlenega« in prav tako za 0,50 % se je povečal 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	
		2006	2007	2006	2007	2006	2007	2006	2007
		%	%	%	%	%	%	%	%
Vzroki čakanja	brez odgovora	79,17	65,83	57,50	62,50	85,00	52,50	76,00	62,50
	vrsta ljudi pred pisarno	17,50	26,67	32,50	35,00	7,50	42,50	18,50	31,50
	počasnost zaposlenega	0,00	1,67	2,50	0,00	0,00	0,00	0,50	1,00
	zaposlenega ni bilo v pisarni	0,83	3,33	7,50	2,50	5,00	0,00	3,00	2,50
	razgovor zaposlenega s sodelavci ali po telefonu	1,67	1,67	0,00	0,00	2,50	5,00	1,50	2,00
	drugo	0,83	0,83	0,00	0,00	0,00	0,00	0,50	0,50

Primerjava po oddelkih (glej Tabela 12):

- na oddelku za UPRAVNE NOTRANJE ZADEVE je bil najpogostejši razlog »vrsta ljudi pred pisarno (26,67 %) in »zaposlenega ni bilo v pisarni« (3,33 %),
- na oddelku za OKOLJE IN PROSTOR TER SKUPNE ZADEVE je bil najpogostejši razlog za čakanje »vrsta ljudi pred pisarno (35 %) in »zaposlenega ni bilo v pisarni« (2,50 %),
- na oddelku za KMETIJSTVO, GOSPODARSTVO IN DRUŽBENE ZADEVE je bil najpogostejši razlog za čakanje »vrsta ljudi pred pisarno (42,50 %) in »razgovor zaposlenega s sodelavci ali po telefonu« (5,00 %).

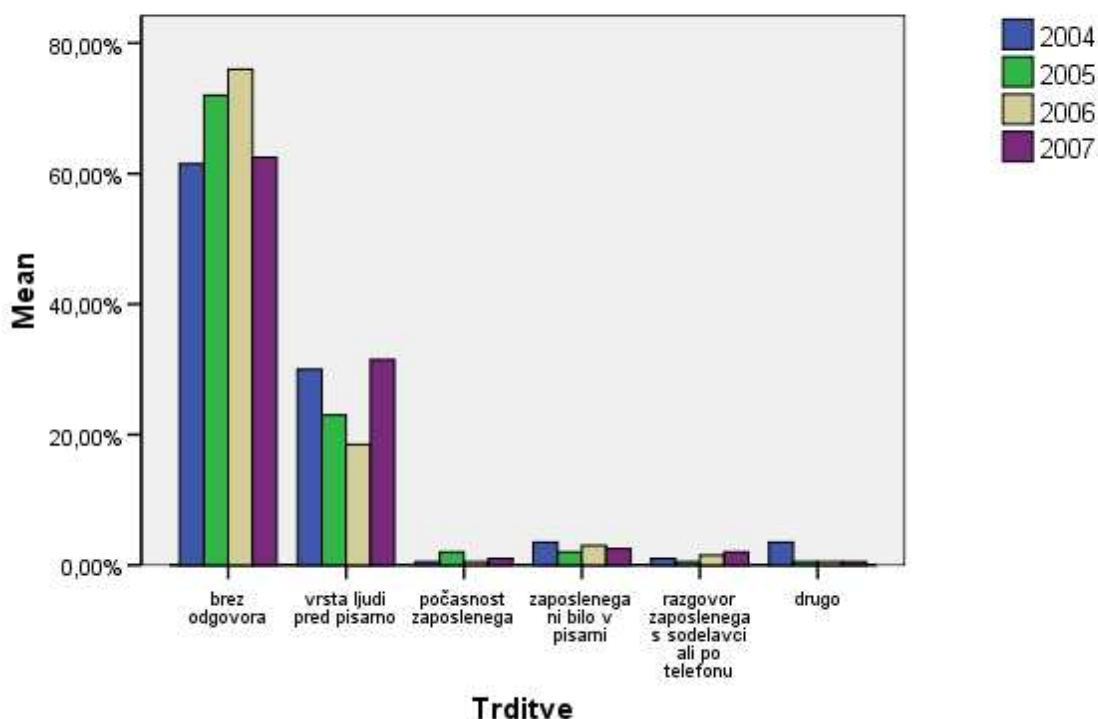
USPEH: Zmanjšanje odstotka strank (za 0,50 %), ki so čakale, ker zaposlenega ni bilo v pisarni.

ELEMENTI POTREBNI VEČJE POZORNOSTNI: Povečanje odstotka strank (za 0,50 %), ki so čakale zaradi počasnosti zaposlenega in zaradi razgovora zaposlenega s sodelavci ali po telefonu.

Tabela 12. Vzroki čakanja po letih

		2004	2005	2006	Povp. RS	2007	Sprememba
		%	%	%	%	%	%
Trditve	brez odgovora	61,50	72,00	76,00	51,97	62,50	-13,50
	vrsta ljudi pred pisarno	30,00	23,00	18,50	37,49	31,50	13,00
	počasnost zaposlenega	0,50	2,00	0,50	2,15	1,00	0,50
	zaposlenega ni bilo v pisarni	3,50	2,00	3,00	3,02	2,50	-0,50
	razgovor zaposlenega s sodelavci ali po telefonu	1,00	0,50	1,50	2,31	2,00	0,50
	drugo	3,50	0,50	0,50	3,07	0,50	0,00

Graf 13. Vzroki čakanja strank na posamezno storitev



Graf prikazuje odstotke posameznega vzroka čakanja.

PRIDOBIVANJE INFORMACIJ

Največ strank je v letu 2007 informacije pridobilo v sprejemni pisarni, najmanj pa so se stranke informirale preko interneta (glej Tabela 13). V primerjavi z letom 2006 se je informiranost strank zmanjšala za 0,91 %, saj ni iskalo informacij 22,97 % strank, v letu 2006 pa ni iskalo informacij 23,87 strank. V letu 2007 se je v primerjavi z letom 2006 najbolj zmanjšalo pridobivanje informacij pri referentih in sicer za 26,61 %, najbolj pa se je povečalo iskanje informacij v sprejemni pisarni in sicer za 23,10 %.

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

		2004	2005	2006	Povp. RS	2007	Sprememba
		%	%	%	%	%	%
Vir informacij	v sprejemni pisarni	36,63	29,85	25,23	40,60	48,33	23,10
	na internetu	0,50	0,00	0,00	6,80	0,48	0,48
	postopek mi je predstavil referent	52,97	46,77	49,10	26,41	22,49	-26,61
	iz publikacij upravne enote	0,99	1,00	0,45	2,01	1,44	0,98
	nisem iskal(a) informacij	6,93	20,90	23,87	18,37	22,97	-0,91

	drugo	1,98	1,49	1,35	5,81	4,31	2,95
--	--------------	------	------	------	------	------	------

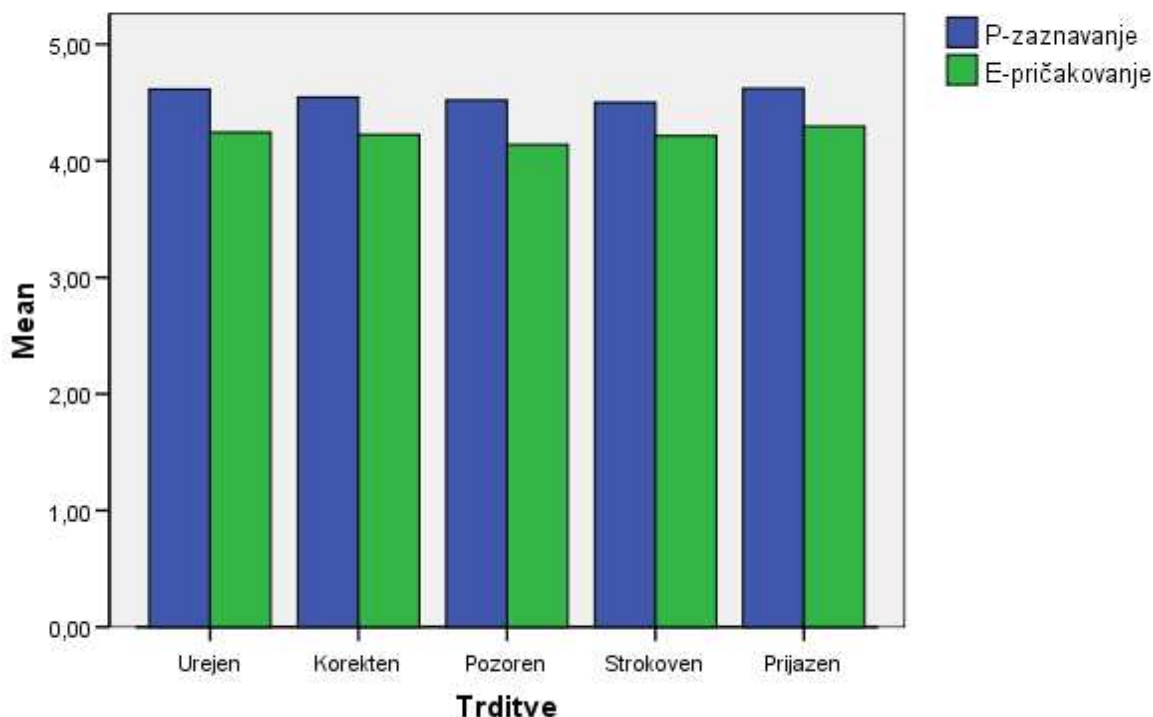
ELEMENTI POTREBNI VEČJE POZORNOSTI: Zelo majhna uporaba spletne strani UE in majhna uporaba publikacij UE.

PRIMERJAVA ZAZNAVANJ IN PRIČAKOVANJ GLEDE ZAPOSLENIH

		P_20 04	P_20 05	P_20 06	P_20 07	Sprememba (P)	E_20 04	E_20 05	E_20 06	E_20 07	Sprememba (E)
Trditve	Urejen	4,50	4,56	4,74	4,62	-0,13	4,40	4,36	4,37	4,25	-0,12
	Korekten	4,61	4,60	4,76	4,55	-0,22	4,59	4,41	4,34	4,23	-0,11
	Pozoren	4,61	4,53	4,80	4,52	-0,28	4,64	4,37	4,36	4,14	-0,22
	Strokovnen	4,63	4,61	4,82	4,50	-0,32	4,68	4,46	4,40	4,21	-0,19
	Prijazen	4,72	4,65	4,89	4,62	-0,27	4,73	4,49	4,40	4,30	-0,10

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.

		P-E 2004	P-E 2005	P-E 2006	Q Povp. RS	P-E 2007	Sprememba
Trditve	Urejen	0,10	0,20	0,37	0,29	0,37	0,00
	Korekten	0,03	0,20	0,42	0,26	0,32	-0,10
	Pozoren	-0,03	0,16	0,44	0,26	0,38	-0,06
	Strokoven	-0,05	0,15	0,41	0,21	0,29	-0,13
	Prijazen	-0,01	0,16	0,49	0,29	0,32	-0,17

Opomba: meritve se vežejo na zaposlene

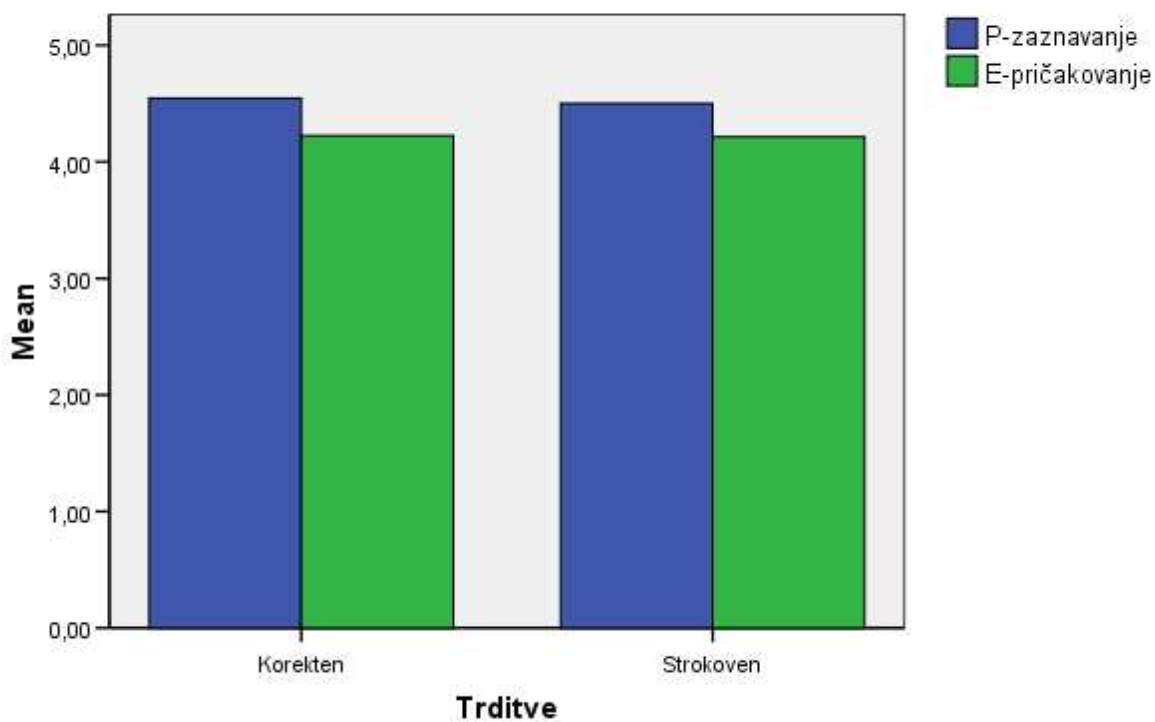
Primerjali smo razlike ocen med pričakovanjem in zaznavanjem ter ugotovili, da so se v letu 2007 v primerjavi z letom 2006 razlike zmanjšale (glej Tabela 15).

USPEH: Razlike pri vseh trditvah so pozitivne tudi v letu 2007. Največja razlika ocene med pričakovanjem in zaznavanjem je dosežena pri »zaposleni – korekten«.

Pri vseh dimenzijah smo dosegli zastavljeni cilj in sicer je razlika ocen med pričakovanjem in zaznavanjem bila večja od 0,1.

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

Graf 15. ZAGOTOVILO

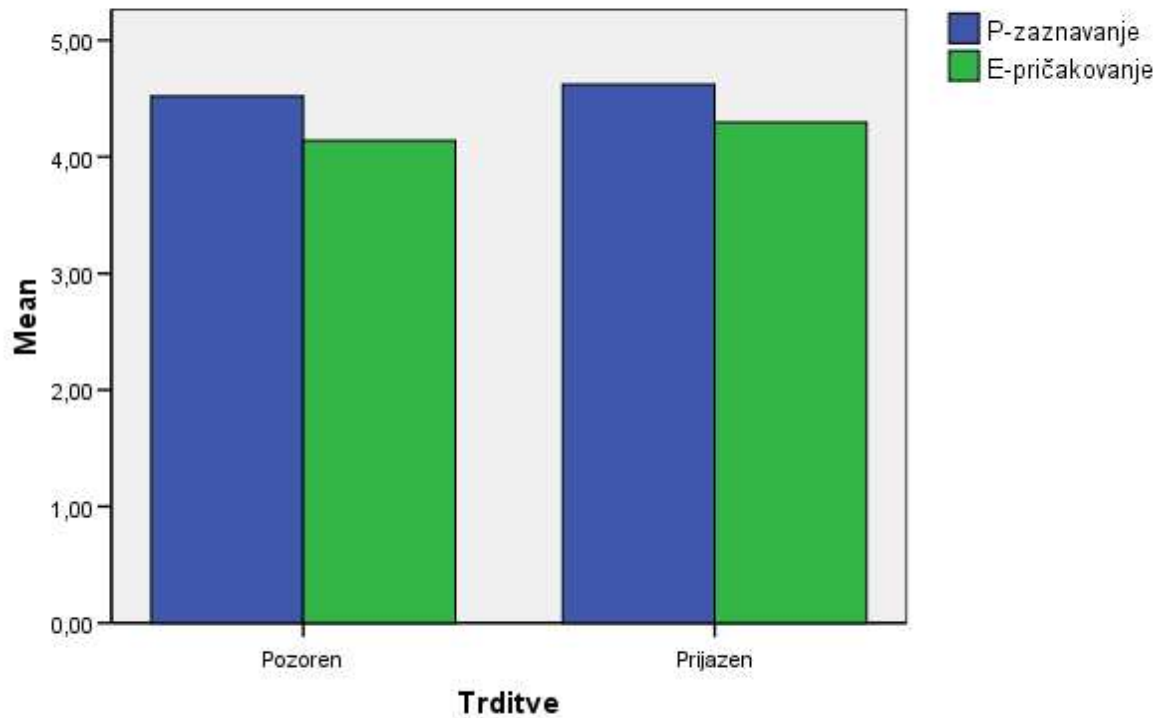


Graf prikazuje povprečno oceno, merjeno na lestvici od 1 do 5, kjer 1 pomeni nižjo oceno, 5 pa višjo. Meritve se vežejo na zaposlene.

Dimenzija ZAGOTOVILO predstavlja naslednje lastnosti zaposlenih:

- korekten
- strokoven.

Graf 16. EMPATIJA

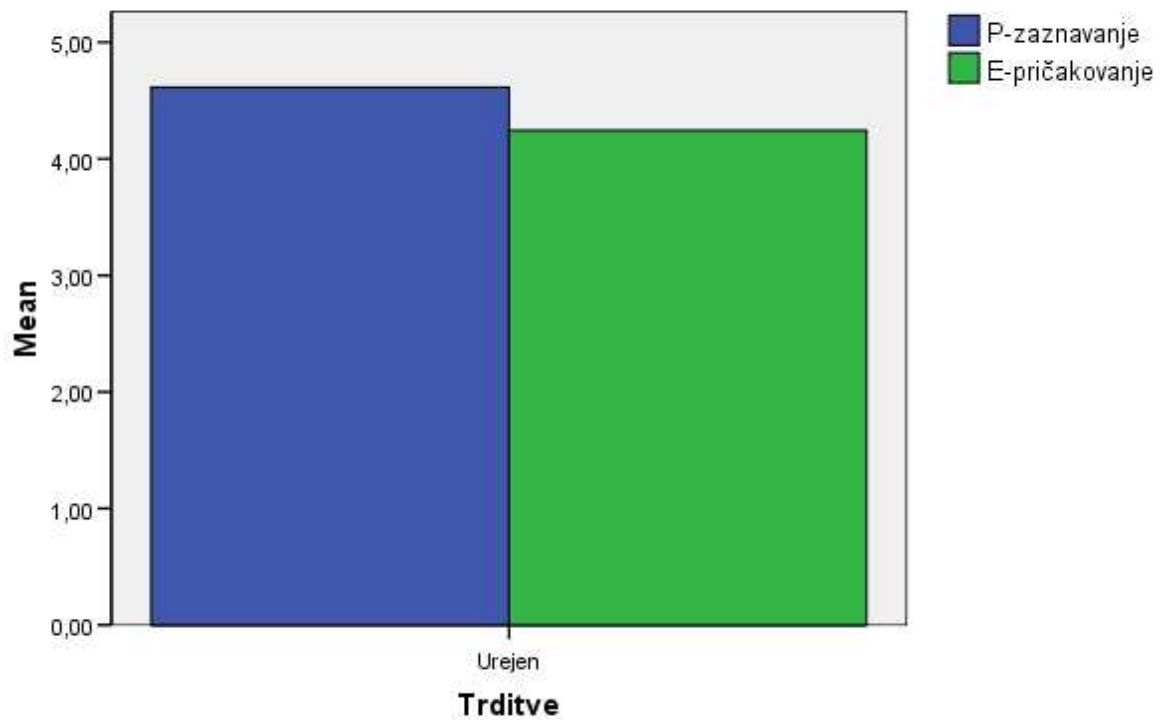


Graf prikazuje povprečno oceno, merjeno na lestvici od 1 do 5, kjer 1 pomeni nižjo oceno, 5 pa višjo. Meritve se vežejo na zaposlene.

Dimenzija EMPATIJA predstavlja naslednje lastnosti zaposlenih:

- pozoren
- prijazen

Graf 17. OTIPLJIVOST

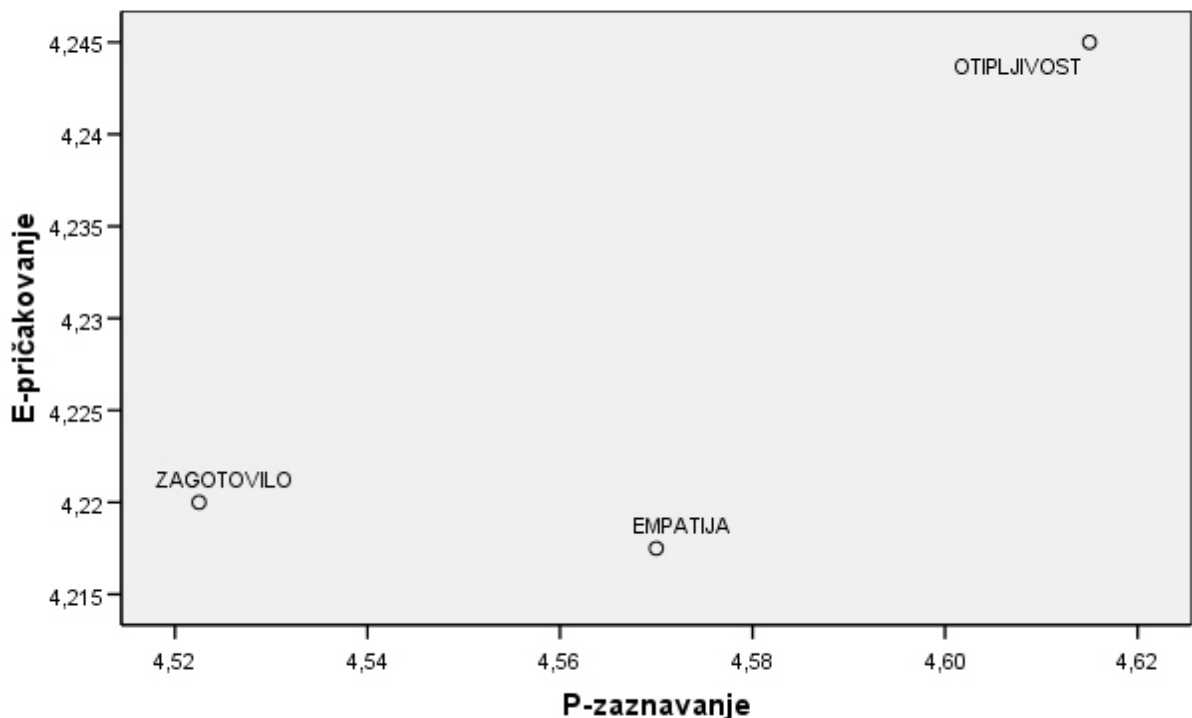


Graf prikazuje povprečno oceno, merjeno na lestvici od 1 do 5, kjer 1 pomeni nižjo oceno, 5 pa višjo. Meritve se vežejo na zaposlene.

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	4,57
E-pričakovanje	4,23

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

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 nižja za 0,15 ocene v primerjavi s predhodnim letom. Kakovost storitev v letu 2007 se je v primerjavi z letom 2006 zmanjšala za 0,15 ocene. Vendar je bil kljub temu dosežen zastavljeni cilj in sicer doseči oceno splošnega zadovoljstva strank 4,50, saj je bila dosežena ocena 4,54.

V letu 2008 je potrebno ohraniti doseženo oceno zadovoljstva strank.

2. PRIMERJAVA MED ZAZNAVANJEM IN PRIČAKOVANJEM

V letu 2007 so bila pričakovanja strank nižja od zaznavanj, vendar se je pozitivna razlika ocen v primerjavi z letom 2006 zmanjšala. Če podrobneje pogledamo rezultate, je manjša razlika nastala zaradi povišanja ocen pričakovanj in znižanja ocen zaznavanj (glej tabelo 4 in graf 3). Negativna razlika med pričakovanji in zaznavanji je zabeležena pri urejenosti prostorov, opreme in okolja. V letu 2008 si je potrebno prizadevati, da ohranimo pozitivno razliko med pričakovanji in zaznavanji pri vseh elementih.

3. DIMENZIJE

Pri dimenziji »otipljivost« nismo dosegli zastavljenega cilja, medtem ko smo pri ostalih dimenzijah zastavljeni cilj, ki je bil ocena zaznavanja > od 0,1 kot ocena pričakovanja, dosegli.

Na Oddelku za kmetijstvo, gospodarstvo in družbene zadeve je bila pri vseh dimenzijah dosežena pozitivna razlika ocene med zaznavanjem in pričakovanjem, medtem ko so bila pri ostalih dveh oddelkih pri dimenziji OTIPLJIVOST pričakovanja višja od zaznavanja. Podrobneje:

- na **ODDELKU ZA UPRAVNE NOTRANJE ZADEVE** je bila največja pozitivna razlika dosežena pri dimenziji OTIPLJIVOST in sicer za 0,20 ocene. Negativna razlika je dosežena pri dimenziji OTIPLJIVOST in sicer za 0,07 ocene.
- na **ODDELKU ZA OKOLJE IN PROSTOR TER SKUPNE ZADEVE** je bila največja razlika dosežena pri dimenziji EMPATIJA in sicer 0,55 ocene. Negativna razlika je dosežena pri dimenziji OTIPLJIVOST in sicer za 0,06 ocene.
- Na **ODDELKU ZA KMETIJSTVO, GOSPODARSTVO IN DRUŽBENE ZADEVE** je bila največja pozitivna razlika dosežena pri dimenziji EMPATIJA in sicer za 0,45 ocene. Najmanjša razlika je dosežena pri dimenziji OTIPLJIVOST in sicer za 0,02 ocene.

4. ČAKALNI ČAS

Iz leta v leto se je povečeval odstotek strank, ki so bile postrežene takoj, v letu 2007 pa je zabeležen občuten padec in sicer za 13,4 % je padel odstotek strank, ki so bile postrežene takoj (glej tabelo št. 10 in graf št. 12).

Če primerjamo podatke po oddelkih, ugotovimo, da se je le na Oddelku za okolje in prostor ter skupne zadeve povečal odstotek strank, ki so bile postrežene takoj in sicer za 5,66 %, najbolj se je pa zmanjšal v Oddelku za kmetijstvo, gospodarstvo in družbene zadeve in sicer za 33,72 %, v Oddelku za okolje in prostor pa se je odstotek strank, postreženih takoj, zmanjšal za 5,66 %.

V letu 2007 nismo dosegli zastavljenega cilja, ki je bil v desetih minutah postreči 98 % strank – postregli smo jih le 95,91 %. V letu 2006 je bilo takih strank 97,97 %. (glej tabelo št. 10).

Postrežene stranke v desetih minutah po oddelkih:

- Oddelek za upravne notranje zadeve: plan 96,0 %, realizacija 97,48 %.
- Oddelek za okolje in prostor ter skupne zadeve: plan 97,5 %, realizacija 100 %.
- Oddelek za kmetijstvo, gospodarstvo in družbene zadeve: plan 99,0, realizacija 87,18 %.

5. VZROKI ČAKANJA

V letu 2007 je bilo takoj na vrsti 61,22 % anketiranih strank, kar v določeni meri pojasnjuje delež navedb 'brez odgovora' pri vzrokih čakanja.

Zmanjšal se je (Glej Tabelo 11) odstotek strank, ki so čakale, ker »zaposlenega ni bilo v pisarni«, in sicer za 0,50 % (glej Tabelo 12 in Graf 13). Za 0,50% se je povečal odstotek strank, ki so čakale

zaradi »počasnosti zaposlenega« in prav tako za 0,50 % se je povečal odstotek strank, ki so čakale, ker »je imel zaposleni razgovor s sodelavci ali po telefonu«.

Ponovno se glede na rezultate zaposlene obvesti na pravila telefonskega komuniciranja, prav tako pa je potreben večje pozornosti podatek glede »počasnosti zaposlenega«.

6. PRIDOBIVANJE INFORMACIJ

V primerjavi z letom 2006 se je informiranost strank zmanjšala za 0,91 %, saj ni iskalo informacij 22,97 % strank, v letu 2006 pa ni iskalo informacij 23,87 strank.

Največ strank je v letu 2007 informacije pridobilo v sprejemni pisarni, najmanj pa so se stranke informirale preko interneta (glej Tabela 13).

V letu 2007 se je v primerjavi z letom 2006 najbolj zmanjšalo pridobivanje informacij pri referentih in sicer za 26,61 %, najbolj pa se je povečalo iskanje informacij v sprejemni pisarni in sicer za 23,10 %.

V letu 2008 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.