

# ANKETA ZADOVOLJSTVA STRANK GEODETSKE UPRAVE REPUBLIKE SLOVENIJE

*Rafko Bohak*

## IZVLEČEK

*Prispevek obravnava izvedbo ankete zadovoljstva strank s storitvami Geodetske uprave RS. Anketa je bila izvedena kot del metodologije samoocenjevanja kakovosti storitev javne uprave Common Assessment Framework (CAF) – Skupni ocenjevalni okvir za organizacije v javnem sektorju, ki je bila pripravljena v Evropski uniji.*

### KLJUČNE BESEDE:

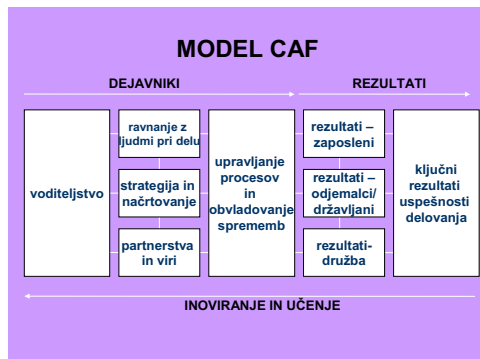
*anketa zadovoljstva strank, statistične metode, skupni ocenjevalni okvir za organizacije v javnem sektorju, Common Assessment Framework (CAF)*

## 1 UVOD

Geodetska uprava RS je na podlagi sklepov Vlade Republike Slovenije za boljše delovanje državne uprave izvedla anketo zadovoljstva strank s storitvami Geodetske uprave RS. Anketa se je izvajala na vseh 46 lokacijah, kjer se sprejemajo stranke Geodetske uprave RS – sedežih območnih geodetskih uprav in geodetskih pisarn (enote opazovanja). Izvedba ankete je potekala v času od 19. 4. 2004 do 3. 6. 2004. Izpoljenih in obdelanih je bilo 3656 anketnih vprašalnikov. Namen prispevka je na kratko opisati potek in rezultate ankete.

## 2 METODOLOGIJA IZVEDBE ANKETE

Za izvedbo ankete je bila pripravljena metodologija, ki je opredelila vsebino in način izvedbe ankete (Colnar, Seljak, Bohak, 2004). Zaradi primerljivosti rezultatov ankete z drugimi državnimi organi je bil anketni vprašalnik povzet po anketnem vprašalniku, ki so ga uporabile upravne enote za izvedbo ankete zadovoljstva strank s storitvami upravnih enot v letu 2003, ki je bila sestavni del samoocenjevanja kakovosti storitev upravnih enot po metodologiji Evropske unije Skupni ocenjevalni okvir za organizacije v javnem sektorju – Common Assessment Framework (CAF). Več o tej metodologiji je na spletnih straneh Ministrstva za notranje zadeve, Direktorata za javno upravo <http://www.mnz.si/si/1416.php>.



**Slika 1:** Anketiranje zadovoljstva strank v modelu samoocenjevanja kakovosti storitev po metodologiji CAF.

Zaradi racionalnosti izvedbe ankete so anketo izvajali zaposleni na geodetski upravi, tako da so stranke, ki so se v času uradnih ur oglasile na geodetski upravi, povabili k izpolnjevanju anketnega vprašalnika. Anketa je bila anonimna.

Anketni podatki so bili zbrani z metodo delnega opazovanja z enostavnim slučajnim vzorcem. Anketa je zajela le del populacije strank geodetske uprave, ki je v času izvedbe ankete iskala storitev na Geodetski upravi RS, rezultati vzorca pa so bili posplošeni na celotno populacijo posameznega anketiranega območja. Velikost vzorca za posamezno opazovano enoto smo določili tako, da smo s pomočjo podatkov iz poročil o rešenih upravnih postopkih, začeti v preteklem poročevalnem obdobju, na zahtevo strank določili range. Opazovane enote smo rangirali tako, da je začetni rang presegal število 30 anketnih vprašalnikov, kar je minimalni pogoj, da smo lahko podatke statistično obdelali kot velike vzorce. V nekaterih opazovanih enotah v času, določenem za izvedbo ankete, ni bilo izpolnjeno predvideno število anketnih vprašalnikov, zato je skupno število oddanih anketnih vprašalnikov nekoliko nižje od predvidenega. Od statistično zahtevane velikosti minimalnega vzorca je prišlo do minimalnega odstopanja le pri eni opazovalni enoti.

### 3 VSEBINA ANKETNIH VPRAŠALNIKOV

V anketi so bila postavljena naslednja vprašanja:

- Kakšna je po Vaši oceni kakovost storitev na Območni geodetski upravi (...), Izpostava (...)?
- Na izpostavo geodetske uprave ste prišli z določenimi pričakovanji. Prosimo, ocenite, koliko Vam pomeni:
  - urejenost prostorov, opreme in okolja;
  - dostopnost in razumljivost potrebnih informacij;
  - ustrezna hitrost reševanja postopkov (zadev);
  - reševanje zadeve na enem mestu;
  - znanje zaposlenih, ki izvajajo storitve;
  - zaposleni vzbujajo zaupanje pri strankah;

- izvajanje storitev v skladu z obljubami (predvsem vsebinsko);
- pravočasnost izvajanja storitev;
- zaposleni se individualno zavzemajo za stranko;
- pripravljenost pomagati uporabniku (stranki).
- Ocenite, kakšno je bilo dejansko stanje.
- Kako dolgo ste čakali pred pisarno (v času uradnih ur)?
- Kaj je bil po Vašem mnenju vzrok čakanja?
- Kje ste dobili informacije o tem, kaj potrebujete v zvezi z reševanjem Vaše zadeve?
- Ocenite Vaša pričakovanja, kakšen mora biti in kakšen je bil uslužbenec na geodetski upravi (urejen, korekten, pozoren, strokoven, prijazen)?
- Anketirani(a) sem: (spol, status, starost).
- Vaša mnenja in predlogi.

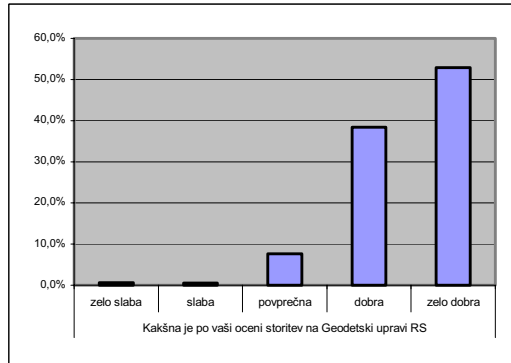
#### 4 REZULTATI ANKETE

Podatki iz anketnih vprašalnikov so se vnašali na območnih geodetskih upravah. Statistična obdelava je obsegala: izračun aritmetične sredine (točkovno in 95-odstotni interval zaupanja v povprečno oceno), standardna napaka ocene za povprečno oceno kakovosti storitev, preizkus domneve o aritmetični sredini (t-test), preizkus domneve o razlikah med dvema in več aritmetičnimi sredinami (test neodvisnih skupin, t-test ...) ipd. Podatki so bili obdelani za tri nivoje: opazovane enote, območne geodetske uprave in celotno Geodetsko upravo RS. Rezultati statistične obdelave podatkov so prikazani v grafih in tabelah in so dokaj obsežni, saj obsegajo skupno 2036 strani. Statistično obdelavo podatkov je izvedlo podjetje CATI d.o.o.

Geodetska uprava RS Območna geodetska uprava	Ocena kakovosti storitev	Sedež območne geodetske uprave/ Geodetska pisarna (opazovane enote)	Število izpoljenih vprašalnikov	Ocena kakovosti storitev
Celje	4,6	Celje	94	4,4
		Slovenske Konjice	41	4,9
		Laško	42	4,7
		Šentjur pri Celju	44	4,6
		Šmarje pri Jelšah	91	4,5
Koper	4,4	Koper	133	4,2
		Ilirska Bistrica	59	4,6
		Postojna	45	4,8
		Sežana	70	4,3
Kranj	4,4	Kranj	151	4,3
		Jesenice	37	4,4
		Radovljica	80	4,7
		Škofja Loka	83	4,5

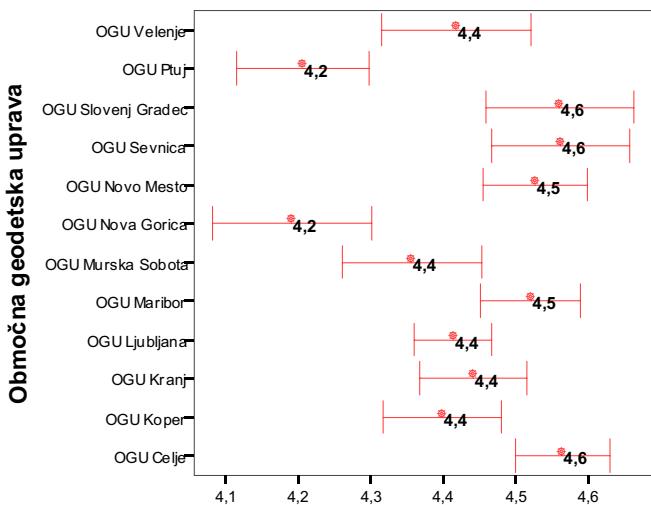
Geodetska uprava RS Območna geodetska uprava	Ocena kakovosti storitev	Sedež območne geodetske uprave/ Geodetska pisarna (opazovane enote)	Število izpoljenih vprašalnikov	Ocena kakovosti storitev
Ljubljana	4,4	Ljubljana	236	4,3
		Cerknica	54	4,6
		Domžale	29	4,3
		Grosuplje	41	4,6
		Kamnik	68	4,5
		Kočevje	56	4,5
		Litija	46	4,3
		Logatec	33	4,5
		Trbovlje	50	4,6
		Vrhnika	37	4,4
Maribor	4,5	Maribor	316	4,5
		Slovenska Bistrica	64	4,6
Murska Sobota	4,4	Murska Sobota	128	4,1
		Gornja Radgona	64	4,6
		Lendava	50	4,4
		Ljutomer	52	4,7
Nova Gorica	4,2	Nova Gorica	111	3,9
		Ajdovščina	53	3,8
		Idrija	44	4,6
		Tolmin	60	4,8
Novo Mesto	4,5	Novo Mesto	177	4,6
		Črnomelj	91	4,4
		Trebnje	57	4,5
Ptuj	4,2	Ptuj	166	4,2
		Ormož	72	4,3
Sevnica	4,6	Sevnica	50	4,6
		Brežice	90	4,6
		Krško	61	4,5
Slovenj Gradec	4,6	Slovenj Gradec	75	4,6
		Ravne na Koroškem	51	4,5
Velenje	4,4	Velenje	57	4,7
		Mozirje	48	4,5
		Žalec	99	4,3
Geodetska uprava RS	4,4	-	3656	-

**Preglednica 1:** Porazdelitev ocene kakovosti storitev za območne geodetske uprave, opazovane enote in Geodetsko upravo RS ter število izpoljenih anketnih vprašalnikov.



Graf 1: Porazdelitev ocene kakovosti storitev na Geodetski upravi RS

### 95% intervali zaupanja za povp. oc. kakovosti na OGU in izpostava:



Graf 2: Porazdelitev 95-odstotnega intervala zaupanja za povprečno oceno kakovosti storitev po posameznih območnih geodetskih upravah.

#### 4.1 Glavne ugotovitve ankete

Splošna ocena kakovosti storitev – **Splošna ocena kakovosti storitev po mnenju strank, ki prihajajo na Geodetsko upravo RS urejat svoje zadeve, je prav dobro – 4,4.**

Razkorak med pričakovanim in dejansko zaznanim stanjem glede sestavin kakovosti – **Primerjava podatkov med pričakovanji strank in njihovimi dejanskimi zaznavami sestavin kakovosti, ki se**

nanašajo na Geodetsko upravo RS kot celoto, kaže na to, da so v vseh primerih pričakovanja strank nižja od dejanskega stanja sestavin kakovosti.

Dolžina čakanja – Skoraj polovica anketiranih – 40,1 % je bila na GU RS takoj na vrsti za reševanje svojih zadev, medtem ko je čakalo do pet minut 24,5 % strank.

Vzrok čakanja – Večina strank – 82,6 % je kot glavni vzrok čakanja navedla vrsto ljudi pred pisarno.

**Pridobivanje informacij** – Malo manj kot polovica anketiranih – 47,7 % je informacije pridobila v sprejemni pisarni, petina – 22,0 % od referenta, zelo malo strank pa na internetu – 2,0 % oz. v publikacijah GU RS – 2,3 %.

**Spol anketiranih** – Od anketiranih, ki so odgovorili na vprašalnik, je bilo moških 50,8 %, žensk 38,8 %, kar 10,4 % pa na to vprašanje ni odgovorilo.

**Zaposlitveni status anketiranih** – Polovica strank, ki je odgovorila na vprašalnik, je bila zaposlena (53,0 %), upokojujencev je bilo 12,6 % in kmetov 9,9 %.

**Starost anketiranih** – Skoraj tri četrtine strank, ki so odgovorile na vprašalnik, so bile stare od 30 do 59 let – 72,7 %.

Rezultati ankete so bili posredovani Ministrstvu za okolje, prostor in energijo. Poročilo o izvedeni anketi s prikazom podatkov na nivoju Geodetske uprave RS in anketnim vprašalnikom je dostopno tudi na spletnih straneh Geodetske uprave RS.

## 5 ZAKLJUČEK

Med metodami zagotavljanja kakovosti storitev se uveljavljajo metode samoocenjevanja tudi v javni upravi. Direktorat za javno upravo Ministrstva za notranje zadeve je uvedel metodo CAF tudi v slovensko javno upravo – v upravne enote. Z izvedbo ankete zadovoljstva strank je Geodetska uprava RS izvedla le del aktivnosti, ki so potrebne pri celovitem ugotavljanju kakovosti svojega dela.

### Literatura in viri:

CATI d.o.o. (2004). *Rezultati statistične obdelave ankete zadovoljstva strank Geodetske uprave RS.*

Colnar, T., Seljak, I., Bohak, R. (2004). *Ocena zadovoljstva strank s ponujenimi storitvami na Geodetski upravi Republike Slovenije, Geodetska uprava Republike Slovenije.*

Geodetska uprava Republike Slovenije, (2004). *Poročilo o zadovoljstvu strank na Geodetski upravi Republike Slovenije za leto 2004*, <http://www.gu.gov.si/gu/Portal/Portal.asp>

Urad za organizacijo in razvoj uprave, (2002). *Skupni ocenjevalni okvir za organizacije v javnem sektorju (CAF), Ministrstvo za notranje zadeve RS.*

**Rafko Bohak, univ. dipl. inž. geod.**

Geodetska uprava RS, Območna geodetska uprava Velenje, Prešernova c. 1, SI-2320 Velenje

E-pošta: [rafko.bohak@gov.si](mailto:rafko.bohak@gov.si), tel. (03) 898 27 19