

**UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA UPRAVO**

Diplomsko delo
visokošolskega programa

**VPLIV ZAHTEVNOSTI POSTOPKA IN ODNOSA STRANK
DO IZPOLNJEVANJA VPRAŠALNIKOV NA REZULTATE
BAROMETRA KAKOVOSTI**

Kandidatka: Aleksandra Kogovšek
Številka indeksa 04031100

Mentor: dr. Jože Benčina

Ljubljana, oktober 2008

POVZETEK

Diplomsko delo obravnava vpliv zahtevnosti postopka in odnosa strank do izpolnjevanja vprašalnikov glede na rezultate barometra kakovosti. V javni upravi se zadovoljstvo strank ugotavlja z:

- rednim mesečnim ugotavljanjem elementov kakovosti in
- vpisi v knjigo pritožb in pohval.

V teoretičnem delu bomo predstavili elemente kakovosti, s katerimi smo v nadaljevanju diplomske naloge naredili anketo. Anketo smo izvajali na Agenciji RS za okolje, na Oddelku območja srednje Save. Analiziranih je bilo 178 ljudi. Anketa je bila sestavljena v treh delih. V prvem delu so stranke ocenjevale elemente kakovosti v javni upravi. Drugi del je vseboval tri splošna vprašanja, ki so se navezovala na anketiranje. Zanimal nas je predvsem odnos strank do izpolnjevanja vprašalnikov. V tretjem delu so referenti na oddelku ocenjevali zahtevnost postopka, kjer smo želeli ugotoviti vpliv zahtevnosti postopka na rezultate barometra kakovosti.

Analitični del diplomskega dela ugotavlja in analizira vse tri dele ankete s pomočjo programa SPSS (ang. *The Statistical Package for the Social Sciences*). Na podlagi dobljenih rezultatov smo v zadnjem delu naloge predlagali ukrepe, ki bi bili potrebni za izboljšanje odnosa strank do vprašalnikov.

Ključne besede: merjenje kakovosti, barometer kakovosti, zadovoljstvo strank, kazalci kakovosti, javna uprava, odnos strank do vprašalnikov.

SUMMARY

The Diploma is dealing with the influence of pretentiousness of the procedure and customer relations to questionnaire completing according to the results of the quality barometer.

The satisfaction of costumers in Public Administration has been measured in two ways:

- with a regular monthly quality elements assessment and
- with entries in the book of complaints and recommendations.

In the theoretical part we will present the elements of quality, with the help of which we formed a poll, introduced later on in the present Diploma. The poll was made within The Environmental Agency of the Republic of Slovenia in the Department for the middle Sava region. The poll consists of three parts. In the first part, costumers were evaluating the elements of quality in the Public Administration. The second part contained three general questions, related to inquiry. We were mostly interested in costumers opinion about poll filling. In the third part, the department referents were evaluating the pretentiousness of the procedure, with the purpose to establish the influence of the procedure upon the results of the quality barometer.

The analytic part of the Diploma analyses all the three parts of the poll with the help of the SPSS programme (*The Statistical Package for the Social Sciences*). Based on the results, we suggested some measures, which would be necessary for the improvement of the customer relations towards questionnaires.

Key words: quality measuring, quality barometer, customer satisfaction, quality index, Public Administration, customer relations towards questionnaires.

KAZALO

POVZETEK	ii
SUMMARY	iii
1 UVOD	1
1.1 CILJI IN PREDMET RAZISKOVANJA.....	2
1.2 OPIS RAZISKOVALNIH METOD IN TEHNIK.....	2
1.3 PREDSTAVITEV RAZISKOVALNIH VPRAŠANJ.....	3
1.4 PREDSTAVITEV HIPOTEZ.....	5
1.5 HIPOTEZE	6
2 KAKOVOST V JAVNI UPRAVI.....	8
2.1 OPREDELITEV KAKOVOSTI.....	8
2.2 POLITIKA KAKOVOSTI SLOVENSKE JAVNE UPRAVE.....	9
2.3 BAROMETER KAKOVOSTI.....	10
2.4 UGOTAVLJANJE ZADOVOLJSTVA STRANK V TUJINI	11
2.5 OCENJEVANJE KAKOVOSTI STORITEV V TUJINI	12
3 MINISTRSTVO ZA OKOLJE IN PROSTOR	13
3.1 UREDBA O DOPOLNITVAH UREDBE O UPRAVNEM POSLOVANJU	13
3.2 CILJ IN NAMEN UGOTAVLJANJA ZADOVOLJSTVA STRANK ARSO.....	14
3.3 OBDELOVANJE PODATKOV IZ ANKET, PRIDOBMLJENIH V JAVNI UPRAVI.....	14
3.4 ORGANIGRAM MINISTRSTVA ZA OKOLJE IN PROSTOR.....	16
3.5 AGENCIJA RS ZA OKOLJE.....	17
3.5.1 Oddelek območja srednje Save	18
4 ANALIZA ANKETE	20
4.1 IZVEDBA ANKETIRANJA	20
4.2 PREDSTAVITEV ANKETE.....	21
4.3 ELEMENTI KAKOVOSTI.....	23
4.4 ANALIZA PO VSEH DELOVNIH ENOTAH ARSO ZA LETO 2007	25
4.5 ODNOS STRANK DO VPRAŠALNIKOV.....	27
4.6 ZAHTEVNOST POSTOPKA.....	27
5 OBRAVNAVA HIPOTEZ.....	29
5.1 SINTEZA REZULTATOV.....	36
6 ZAKLJUČEK.....	38
LITERATURA	39
VIRI	41
SEZNAM SLIK IN TABEL	42

PRILOGE.....	43
Priloga 1: Obrazec za ugotavljanje zadovoljstva strank 1.....	44
Priloga 2: Obrazec za ugotavljanje zadovoljstva strank 2.....	45
Priloga 3: Analiza variance Anova- 1 Hipoteza.....	46
Priloga 4: Analiza variance Anova- 2 Hipoteza.....	48
Priloga 5: Primerjava aritmetičnih sredin – 3 Hipoteza.....	54
Priloga 6: T-test – 3 Hipoteza.....	55
Priloga 7: Analiza frekvenčne porazdelitve – 3 Hipoteza.....	56
Priloga 8: Primerjava aritmetičnih sredin – 4 Hipoteza.....	57
Priloga 9: T-test – 4 Hipoteza.....	58
Priloga 10: Analiza frekvenčne porazdelitve – 4 Hipoteza.....	59
IZJAVA O AVTORSTVU IN NAVEDBA LEKTORJA.....	60

1 UVOD

Ministrstvo za javno upravo in Vlada RS se trudita doseči vedno bolj kakovostno in učinkovito poslovanje v javni upravi. Da bi lahko izboljšali dvig kakovosti poslovanja organov, so že pred leti začeli z uvajanjem različnih shem kakovosti. Poslanstvo Ministrstva za javno upravo je biti prijazna in učinkovita uprava, usmerjena k uporabnikom, hkrati pa tudi prijazno delovno okolje za svoje uslužbenke (Ministrstvo za javno upravo, 2008).

Fizične ali pravne osebe, ki stopijo v stik z javno upravo kot stranka v upravnem postopku ali kakšnem drugem postopku, kot je povpraševanje po informacijah, od javne uprave pričakujejo odprtost, preglednost, učinkovitost, usmerjenost k uporabniku, profesionalnost, nepristranskost, zakonitost, politično nevtralnost, pravno varnost, predvidljivost itd. (Virant, 2002, str. 5–11).

Kakovost storitev glede poslovanja javne uprave s strankami se lahko izboljšuje le z rednim ugotavljanjem zadovoljstva strank, ki predstavlja pomemben dejavnik pri samem izboljšanju odnosov uslužbenecv do strank. Pomembno je ugotoviti, v kolikšni meri so stranke zadovoljne z obstoječim.

Kakovost opredeljujemo kot stopnjo, s katero sistem, komponenta ali proces zadovoljuje določene zahteve oziroma uporabnikove ali strankine potrebe oziroma pričakovanja (Žurga, 2001b). Opredelitev kakovosti kot stopnje, do katere so zadovoljene zahteve strank, pa je enaka opredelitvi pojma uspešnosti.

Uredba o načinu poslovanja s strankami je bila sprejeta marca 2001, veljati pa je začela s sprejetjem proračuna za leto 2002. Prinesla je napredek na področju odzivnosti z:

- obveznim letnim ugotavljanjem strank in
- spremljanjem pripomb kritik in predlogov v knjigi pripomb in pohval.

Od tu je bil korak naprej k izboljševanju kakovosti narejen z *Uredbo o dopolnitvah Uredbe o upravnem poslovanju*, ki vpeljuje obvezno mesečno ugotavljanje zadovoljstva strank in ga razširja na vse državne organe.

Od 1. maja 2006 je s tem namenom v vseh organih na primernem mestu poseben vprašalnik, ki ga bomo v nadaljevanju diplomskega dela tudi podrobno predstavili.

Glede na potek poslovanja organov je treba pogledati različne vidike. Do sedaj ni bilo izvedenih nobenih dodatnih analiz, ki bi zadevo pripeljale do bolj kakovostnejše ravni ugotavljanja zadovoljstva strank. Med najvidnejšimi vplivi, ki lahko vplivajo na boljše ocene zadovoljstva strank, sta teža postopka in odnos strank do vprašalnikov. Iz literature je razvidno, da moški bolj kritično ocenjujejo ankete kot ženske. Na podlagi

osnovne ankete, ki se izvaja v organih, bomo izvedli dva različna načina raziskovanja, ki se bosta razlikovala v različni ocenjevalni lestvici.

Pri anketiranju strank ni dovolj, da se ankete samo izvajajo, potreben je tudi pogovor z anketiranci in opazovanje okolja, v katerem poteka anketa. Le tako lahko pridemo do pravih podatkov in s tem vidimo, ali so rezultati pristranski. Treba je spremljati, ali drži, da dajejo anketiranci, ki imajo lažje upravne postopke, boljše rezultate zadovoljstva strank, ali referenti lažje postopke rešijo hitreje in ali zadovoljstvo strank vpliva na odnos strank do vprašalnikov. Na podlagi rezultatov bomo zagotoviti ukrepe, ki bodo zagotovili boljše rezultate ankete.

1.1 CILJI IN PREDMET RAZISKOVANJA

V diplomski nalogi smo želeli ugotoviti, kateri problemi so povezani z odnosom strank do vprašalnikov. Na podlagi ugotovitev bomo v zaključku diplomskega dela predlagali ukrepe.

Namen pogovora z anketiranci in opazovanja okolja, v katerem poteka anketa, je bil priti do nepristranskih podatkov. Zanima nas, ali zadovoljstvo strank vpliva na višje ocene barometra kakovosti, ali so lažji upravni postopki hitreje rešeni, ali odnos strank do vprašalnikov vpliva na zadovoljstvo strank?

Ankete so bile sestavljene v *dveh različnih oblikah*. Razlikovale so se po možnosti opredeljevanja odgovorov. Pri prvi anketi so bili odgovori opredeljevanja podani *numerično* s številkami od 1 do 5. Pri drugi anketi pa so bili odgovori opredeljevanja podani z *besedami* od zelo slabo do odlično.

Namen dvojnega prikaza opredelitve odgovorov je bil preveriti, ali so rezultati ocene kakovosti strank različni glede na različno možnost opredelitve odgovorov. Zanima nas, kje so se stranke lažje opredeljevale – kje so boljši rezultati ocenjevanja elementov kakovosti.

1.2 OPIS RAZISKOVALNIH METOD IN TEHNIK

Na podlagi Uredbe o upravnem poslovanju bomo v diplomski nalogi izvedli anketo, katere anketiranci bodo stranke Agencije RS za okolje, Oddelka območja srednje Save. Stranke bodo na podlagi ankete ocenjevale naslednje elemente kakovosti:

- kakovost dela uslužbenca,
- odnos uslužbenca do strank,
- hitrost opravljenega dela in
- urejenost in dostopnost do Agencije.

Referenti bodo ocenjevali zahtevnost postopka, saj želimo ugotoviti, kakšna je povezanost med zahtevnostjo postopka in končnimi rezultati zadovoljstva strank. Primerjali bomo zahtevnost upravnega postopka z rezultati kakovosti strank in ugotovili, ali daje lažji upravni postopek boljše rezultate ankete kot zapleten upravni postopek.

Poleg elementov kakovosti smo na anketne liste dodali tri splošna vprašanja, ki so vezana na splošno anketiranje. Radi bi ugotovili, kakšna je povezanost odnosa strank do vprašalnikov z rezultati ankete zadovoljstva strank. Preverili bomo, ali so rezultati zadovoljstva strank pri anketirancih, ki imajo pozitiven odnos do vprašalnikov, boljši od tistih, ki imajo negativen odnos do izpolnjevanja vprašalnikov.

Rezultate ankete bomo razdelili glede na spol anketirancev. Izračunali bomo povprečne ocene elementov kakovosti in jih primerjali glede na spol. S tem bi radi ugotovili, kateri spol bolj kritično ocenjuje anketne vprašalnike.

»Hipoteza je rezultat raziskovalčevega predznanja oz. poznavanja nekega ožjega ali širšega področja bodisi zgolj teoretično ali praktično. S hipotezo raziskovalec v bistvu postavlja znanstveno predpostavko, za katero smatra oz. ima dovolj kvalitetnih dokazov, da jo podpre ali zavrne. V raziskovalnem delu enako pomembno štejeta oba slučaja« (Vuk, 1999, str. 25).

Postavili smo štiri glavne hipoteze, pri prvi in drugi hipotezi smo postavili tudi podhipoteze, v katerih bomo ugotavljali povezanost med posameznimi ocenami kakovosti. Izračunali bomo povprečne ocene posameznih spremenljivk in jih med seboj primerjali. Hipoteze smo preverjali s primerjavo aritmetičnih sredin, s *t-testom*, z analizo variance Anova in s frekvenčno analizo. Na podlagi omenjenih metod bomo potrjevali ali zavračali hipoteze.

1.3 PREDSTAVITEV RAZISKOVALNIH VPRAŠANJ

Pred pričetkom pisanja diplomske naloge sem na podlagi sekundarnih podatkov, pogovorov s strankami ter opazovanja dogajanja na Oddelku območja srednje Save oblikovala hipoteze, ki so predstavljene v nadaljevanju besedila. Raziskava zadovoljstva strank in drugih interesnih skupin (zaposleni, dobavitelji ...) omogoči, da dobi naročnik sliko, ki jo vidijo njegove stranke. Ni tako pomembno, kaj si mislimo mi, temveč veliko bolj, kaj si misli naša stranka.

Na podlagi opredelitve problema smo si postavili nekaj raziskovalnih vprašanj, ki so opisana v spodnjih točkah.

1. Kakšen je vpliv teže postopka na zadovoljstvo strank?

Zahtevnost postopka so ocenjevali referenti Oddelka območja srednje Save. Pri vsaki izdani odločbi ali sklepu so ocenili zahtevnost rešenega postopka z eno izmed

treh možnosti: lahek, normalen, zapleten. Na podlagi teh rezultatov bi radi ugotovili, kakšen je vpliv teže postopka na rezultate zadovoljstva strank, ali stranke, ki imajo zapleten upravni postopek, podajajo slabše rezultate v anketi in obratno.

Teza: Teža postopka vpliva na zadovoljstvo strank. Pri manj zahtevnih postopkih so stranke bolj zadovoljne.

2. Kakšen je vpliv ocene odnosa strank do vprašalnikov na ocene kakovosti strank?

Radi bi preverili, kakšen je vpliv med odnosom strank do vprašalnikov in oceno kakovosti strank. Zanima nas, ali obstaja povezanost med obema spremenljivkama.

Pri obdelavi podatkov bomo oceno odnosa strank do vprašalnikov primerjali z oceno kakovosti strank in s tem ugotovili, za kakšno povezanost gre.

Teza: Odnos strank do vprašalnikov vpliva na oceno kakovosti strank. Boljši je odnos strank do vprašalnikov, višja je ocena kakovosti strank.

3. Ali so rezultati ocene kakovosti strank odvisni od spola anketiranca?

Znotraj grških javnih organizacij so naredili študijo o tem, ali spol in starost vplivata na zaznavo zadovoljstva z opravljeno storitvijo. V raziskavi je bil na vzorcu 425 prebivalcev – uporabnikov storitev uporabljen t. i. SERVPERF-instrument. Rezultati raziskave so pokazali, da tako spol kot tudi starost uporabnikov izrazito vplivata na raven zadovoljstva pri opravljeni storitvi. Moški in starejši prebivalci so ocenili zadovoljstvo z opravljeno storitvijo z višjim rangom kot ženske in mlajši prebivalci (Measuring business Excellence, 2007, str. 32–43).

V splošnem so moški bolj kritični od žensk, starejši bolj od mlajših, izobraženi bolj od manj izobraženih (Vehovar, 2008).

Na podlagi zgornje trditve bi lahko sklepali, da bodo rezultati moških bolj kritični od rezultatov žensk.

Teza: Rezultati ocene kakovosti strank so odvisni od spola anketiranca. Organizacija, ki ima pretežno ženske stranke, laže dosega višje ocene kot organizacija, ki ima pretežno moške stranke.

4. Ali bodo rezultati zaradi dveh različnih ocenjevalnih lestvic različni?

Na podlagi literature, ki nam je na voljo, je razvidno, da besedno opredeljena ocenjevalna lestvica daje bolj točne rezultate kot številsko, zato postavljamo trditve, da bodo rezultati med besedno opredeljeno ocenjevalno lestvico in številsko lestvico različni (Benčina, 2004).

1.4 PREDSTAVITEV HIPOTEZ

Hipoteze, ki so predstavljene v nadaljevanju besedila, sem naredila na podlagi raziskovalnih vprašanj. Pri hipotezah sem največkrat uporabila pojma ocena kakovosti strank in ocena odnosa strank do vprašalnikov. Izhajata iz osnovnih spremenljivk, ki so zapisane v oklepajih.

Elementi kakovosti, ki jih stranke ocenjujejo, so podani v obliki štirih vprašanj. V oklepajih so prikazani pojmi, ki jih bomo za elemente kakovosti uporabljali pri hipotezah. Stranke so ocenjevale:

- kakovost dela javnega uslužbenca (*ocena kakovosti dela javnega uslužbenca*),
- odnos javnega uslužbenca do stranke (*ocena odnosa javnega uslužbenca do strank*),
- hitrost opravljenega dela (*ocena hitrosti opravljenega dela*) ter
- urejenost in dostopnost do organa (*ocena urejenosti in dostopnosti*).

Vprašanja se ocenjujejo z enakovrednimi kriteriji označevanja od 1 do 5. Na podlagi vseh štirih ocen bomo izračunali aritmetično sredino in dobili *oceno kakovosti*.

Da bi ugotovili, kakšen odnos imajo stranke do vprašalnikov, jih na splošno ne marajo ali jim ni všeč le ta vprašalnik, smo na anketni list poleg splošnega vprašalnika dodali naslednja tri vprašanja: (v oklepajih so napisani pojmi, ki bodo za naslednja tri vprašanja uporabljeni v nadaljevanju besedila):

- menite, da izpolnjeni vprašalnik pomaga pri izboljšavah samega odnosa uslužbencev do strank (*ocena izboljšave odnosa uslužbenca do strank*),
- vam vprašalniki predstavljajo izgubo časa (*ocena izgube časa za izpolnjevanje vprašalnika*) in
- vam je število vprašanj pomembno, da se odločite izpolniti vprašalnik (*ocena pomembnosti števila vprašanj*).

Vprašanja se ocenjujejo z enakovrednimi kriteriji označevanja. Podani so trije možni odgovori *DA*, *NE*, *DELOMA*. Za lažjo obdelavo vprašanj smo možne odgovore, katere so označevali referenti označili numerično z številkami od 1 do 3.

Referenti na Oddelku območja srednje Save so pri vsaki izdani odločbi ali sklepu ocenjevali zahtevnost izdanega postopka. Vsako izmed vprašanj je imelo tri možne odgovore:

- lahek
- normalen
- zapleten

Za lažjo obdelavo vprašanj smo možne odgovore, ki so jih označevali referenti, označili numerično s številkami od 1 do 3, kjer najvišja številka ocenjuje zahtevnost postopka ZAPLETEN, najnižja pa LAHEK.

Oceno, ki jo bomo dobili pri obdelavi tega vprašanja, bomo v nadaljevanju besedila poimenovali ocena vrednosti postopka.

1.5 HIPOTEZE

Predstavljene so štiri glavne hipoteze, ki jih bomo preverili. Pri prvi in drugi hipotezi smo postavili tudi podhipoteze. Hipoteze so sestavljene iz trditve, poleg katerih so zapisane ocene, ki jih bomo primerjali. V podhipotezah bomo poizkušali ugotoviti razmerja povezanosti med določenimi ocenami.

HIPOTEZA 1: Nižja je ocena zahtevnosti postopka, višja je ocena kakovosti.

S hipotezo primerjamo trditev, da imajo stranke, ki imajo nižjo oceno zahtevnosti postopka, višjo oceno kakovosti.

Hipotezo bomo preverjali s pomočjo štirih podhipotez. Hipotezo bomo potrdili, če bodo vsaj tri izmed štirih podhipotez potrjene. Podhipoteze bomo preizkusili s primerjavo aritmetičnih sredin podvzorcev glede na zahtevnost postopka. Za ugotavljanje statistične pomembnosti bomo uporabili analizo variance Anova.

Podhipoteza 1: Nižja je ocena zahtevnosti postopka, višja je ocena hitrosti opravljenega dela.

S hipotezo primerjamo trditev, da imajo stranke, ki imajo nižjo oceno zahtevnosti postopka, višjo oceno hitrosti opravljenega dela.

Podhipoteza 2: Višja je ocena zahtevnosti postopka, višja je ocena odnosa uslužbenca do strank.

S hipotezo primerjamo trditev, da imajo stranke, ki imajo nižjo oceno zahtevnosti postopka, višjo oceno odnosa uslužbenca do strank.

Podhipoteza 3: Višja je ocena zahtevnosti postopka, višja je ocena kakovosti dela javnega uslužbenca.

S hipotezo primerjamo trditev, da imajo stranke, ki imajo nižjo oceno zahtevnosti postopka, višjo oceno kakovosti dela javnega uslužbenca.

Podhipoteza 4: Nižja je ocena zahtevnosti postopka, višja je ocena urejenosti in dostopnosti do Agencije.

S hipotezo primerjamo trditev, da imajo stranke, ki imajo nižjo oceno zahtevnosti postopka, višjo oceno urejenosti in dostopnosti do Agencije.

HIPOTEZA 2: Višja je ocena odnosa strank do vprašalnika, višja je ocena kakovosti.

S hipotezo primerjamo trditev, da imajo stranke, ki imajo višjo oceno odnosa strank do vprašalnika, višjo oceno kakovosti.

Hipotezo bomo preverjali z pomočjo treh podhipotez. Hipotezo bomo potrdili, če bosta vsaj dve izmed treh podhipotez potrjeni. Podhipoteze bomo preizkusili s primerjavo aritmetičnih sredin podzorčev glede na odnos do vprašalnikov. Hipotezo bomo preverili za vse štiri elemente kakovosti posebj in podhipotezo potrdili, če bodo vsaj tri spremenljivke ustrezale trditvi. Za ugotavljanje statistične pomembnosti bomo uporabili analizo variance Anova.

Podhipoteza 1: Višja je ocena izboljšave odnosa uslužbenca do strank, višja je ocena kakovosti.

S hipotezo primerjamo trditev, da imajo stranke, ki imajo višjo oceno izboljšave odnosa strank do vprašalnika, višjo oceno kakovosti.

Podhipoteza 2: Višja je ocena izgube časa za izpolnjevanje vprašalnikov, višja je ocena kakovosti.

S hipotezo primerjamo trditev, da imajo stranke, ki imajo višjo oceno izgube časa za izpolnjevanje vprašalnikov, višjo oceno kakovosti.

Podhipoteza 3: Višja je ocena pomembnosti števila vprašanj, višja je ocena kakovosti.

S hipotezo primerjamo trditev, da imajo stranke, ki imajo višjo oceno pomembnosti števila vprašanj, višjo oceno kakovosti.

HIPOTEZA 3: Rezultati ocene kakovosti med moškimi in ženskami bodo različni.

Hipotezo bomo preverili s primerjavo aritmetičnih sredin med moškimi in ženskami, s t-testom in z analizo frekvenčne porazdelitve.

Izračunali bomo aritmetično sredino za vsak spol posebej in jo primerjali s spremenljivkami ocene kakovosti.

HIPOTEZA 4: Rezultati ocene kakovosti med dvema različnima ocenjevalnima lestvicama bodo različni.

Hipotezo bomo preverili s primerjavo aritmetičnih sredin med dvema različnima ocenjevalnima lestvicama, s t-testom in z analizo frekvenčne porazdelitve.

Izračunali bomo aritmetično sredino za vsako ocenjevalno lestvico posebej in jo primerjali s spremenljivkami ocene kakovosti.

2 KAKOVOST V JAVNI UPRAVI

Zanimanje za kakovost v upravi se je pojavilo v drugi polovici devetdesetih let. Pojem kakovosti v državni upravi lahko razumemo v širšem ali ožjem smislu. Kakovost v širšem smislu je zakonito, strokovno, nepristransko, učinkovito in smotrno delovanje uprave. Ožji smisel kakovosti v upravi pa je enak zasebnemu sektorju, to je zadovoljni stranki (Kakovost v državni upravi, 2000, str.8).

Osnovni cilji uvajanja kakovosti v javno upravo so: povečanje zadovoljstva strank in zaposlenih, izboljšanje uspešnosti in učinkovitosti, obvladovanje stroškov, izboljšanje preglednosti delovanja, dvig ugleda in prepoznavnosti (Bohinc, 2001, str.10).

Kakovost ima mnogo definicij, ki se skozi čas spreminjajo. V nadaljevanju bom povzela, kako različni avtorji opredeljujejo kakovost in zadovoljstvo.

2.1 OPREDELITEV KAKOVOSTI

Danes obstaja toliko definicij o kakovosti, kolikor je njenih avtorjev.¹ Določene ravni kakovosti v organizacijo ne moremo vpeljati kar čez noč, ampak se tega lotevamo postopno z ugotavljanjem zadovoljstva strank, izboljševanjem komunikacijskih tokov znotraj in zunaj organizacije, usposabljanjem zaposlenih, sistematičnim spremljanjem in analiziranjem problemov ter z izdelavo internih navodil in standardov kakovosti. Spremembe so posledica uvajanja standardov, podeljevanja nagrad in priznanj, usposabljanja in izobraževanja, komuniciranja in pozitivnega zgleda vodstva (Vebič, 1994, str. 106–107).

Kakovost določenega proizvoda ali storitve mora biti rezultat skrbnega načrtovanja, brezhibne izvedbe in stalnega nadzora. Kakovost se ustvarja v celotnem ciklu poslovnega procesa s skupnim sistematičnim pristopom vseh udeležencev v procesu. Učinkovitost sistema kakovosti bo zagotovljena le s popolno podporo vodstva. Vodstvo mora pri uvajanju kakovosti aktivno sodelovati in tako postati zgled vsem zaposlenim (Vujošević, 1996, str. 18).

Kultura organizacije obsega prevladujoče vrednote zaposlenih, njihove navade in neformalna razmerja med zaposlenimi. Sprememba organizacijske kulture zahteva določen čas, če želimo, da ljudje spremenijo svoje navade in pričakovanja. Kakovost kot neločljivo sestavino in cilj ravnanja posameznikov in delovanja organizacije je treba ljudem privzgojiti. Tak proces pa zahteva določeno časovno obdobje (Babič, 2001, str. 67).

Iz definicij lahko povzamemo, da kakovost pomeni skladnost s standardi in pričakovanji porabnikov.

¹ Definicije raznih avtorjev so povzete iz knjige Kolarika (1995, str. 4).

Kakovost v upravi lahko izboljšajo tudi drobne stvari, ki strankam vzbujajo prijetne občutke: prijazen nasmeh uslužbenca za okencem, spoštovanje diskretnosti, opravičilo, kanček potrpljenja in razumevanja (Kakovost v državni upravi, 2000, str. 8).

Uvajanje kakovosti v upravi nam pokaže, da se kakovost deli na tehnično kakovost in človeško kakovost. Tehnično kakovost je relativno enostavno doseči, saj so postavljene natančne in merljive zahteve, ki jih je treba izpolnjevati (čas izvedbe upravne storitve, število rešenih zadev). Potrebna je tudi človeška kakovost, ki jo je težje meriti, ker izhaja iz osebne kakovosti posameznika. Elementi te kakovosti so: ustrezen pristop do stranke, urejenost na delovnem mestu, zanesljivost, pomoč, urejenost prostorov itd. Elemente človeške kakovosti v delovanje državno upravnih služb uvaja Uredba o upravnem poslovanju (Uradni list RS, št. 20/05).

Kakovost v javni upravi se primarno zagotavlja preko Uredbe o upravnem poslovanju (Uradni list RS, št. 20/05) in preko različnih shem kakovosti. Uredba o upravnem poslovanju med drugim določa ugotavljanje kakovosti poslovanja z izvajanjem anket o zadovoljstvu strank in zaposlenih. Ta metoda nam predstavlja dragocen vir informacij za odpravljanje vzrokov napak. Odbor za kakovost je v sodelovanju z zasebnim podjetjem razvil vprašalnika za merjenje kakovosti strank in zaposlenih, s katerima je dana možnost lažjega obdelovanja podatkov in primerjanja kakovosti izvajanja upravnih storitev med posameznimi organi.

Beseda zadovoljstvo je v Slovarju slovenskega knjižnega jezika (2000, 1579–1580) opredeljena kot *»stanje zadovoljnega človeka«* oz. kot *»pozitiven, odobravalen odnos do koga, česa«*. Zadovoljnega človeka pa opredeljuje kot človeka, *»ki se duševno ugodno počuti zaradi doživljanja svojega stanja kot dovolj skladnega z lastnimi potrebami, željami«*.

Lovelock in Wright (2002, str. 87) definirata zadovoljstvo kot obnašanje, ki je posledica presoje po opravljenem nakupu ali zaporedni interakciji med uporabnikom in storitvijo. Večina študij sloni na teoriji, da ima uporabnik pred uporabo že izoblikovane določene standarde storitve oz. pričakovanja, ki jih po uporabi storitve oceni in na podlagi te primerjave izoblikuje zadovoljstvo ali nezadovoljstvo. Torej je zadovoljstvo rezultat kupčeve primerjave med pričakovano kakovostjo izvedene storitve in dejanskimi izkušnjami in načinom izvajanja storitve (Ossel et al v: Bart, 2003, str. 124).

2.2 POLITIKA KAKOVOSTI SLOVENSKE JAVNE UPRAVE

Za učinkovito in dosledno zagotavljanje kakovosti sta najprej potrebna seznanitev vseh zaposlenih v upravi z vladno Politiko kakovosti slovenske javne uprave (v nadaljevanju Politika kakovosti) in oblikovanje individualnih politik kakovosti na ravni posameznih upravnih organov. V upravi je Politika kakovosti zelo pomemben element. Gre za opredeljene temeljne usmeritve, vrednot in ciljev glede kakovosti, ki veljajo v organizaciji.

Področje spodbujanja, upravljanja in razvoja kakovosti v upravi predstavlja od leta 1996 enega temeljnih stebrov reforme slovenske uprave. Slovenska uprava se zaveda potrebe po stalnem izobraževanju v smislu prilagajanja potrebam njihovih uporabnikov. Ravno takšna izobraževanja bodo pripomogla k doseganju zastavljenih ciljev. Med najbolj pogostimi razlogi, zakaj se organizacije sploh odločajo za uvajanje sistemov in modelov kakovosti, so zahteve porabnikov.

Na najvišjem nivoju (vlada) pomeni politika kakovosti usmeritev in obvezo za vse zaposlene v javni upravi. Za dvig kakovosti na vseh področjih javnega sektorja je potrebna nenehna aktivnost menedžerjev za ustvarjanje ustreznih pogojev za strateško planiranje, izboljševanje delovnih procesov in sistemov dela, razvijanje standardov in sistemov meritev, ki bodo omogočali stalne izboljšave in inovacije, potrebne za dvig kakovosti na vseh področjih javnega sektorja. Seznanitev vseh zaposlenih v upravi z vladno Politiko kakovosti je prvi korak k navedenemu (Ministrstvo za javno upravo, 2008c).

Zavedati se moramo, da vsaka resnična sprememba zahteva svoj čas, predvsem zaradi ljudi, njihovega strahu pred spremembami in njihovega relativno počasnega prilagajanja na spremembe.

2.3 BAROMETER KAKOVOSTI

Na podlagi Uredbe o dopolnitvah Uredbe o upravnem postopku se izvaja mesečno anketiranje strank v upravnih postopkih, imenovano barometer kakovosti. Barometer kakovosti je preprosto in učinkovito orodje, ki temelji na kratkem vprašalniku, ki ga določi minister, pristojen za javno upravo. Omenjena uredba vpeljuje obvezno mesečno ugotavljanje zadovoljstva strank, poleg tega imajo stranke možnost izraziti še svoje mnenje oziroma podati predloge. Anketni obrazci morajo biti na vidnem mestu, kjer ima vsaka stranka možnost da poda oceno opravljene storitve. Strankam je pri izpolnjevanju vprašalnika zagotovljena popolna anonimnost. Ugotavljanje zadovoljstva se izvaja z vprašalnikom (glej tabelo 1), s pomočjo katerega stranke ocenjujejo naslednje *elemente kakovosti*:

- kakovost javnega uslužbenca,
- odnos uslužbenca do strank,
- hitrost opravljenega dela in
- urejenost in dostopnost do Agencije.

Vprašalnike se priloži k vsem odločbam ali sklepom z zaključenim postopkom, ker je bil postopek sprožen na zahtevo stranke. Poleg vprašalnika se priloži tudi pisemska ovojnica za vrnitev izpolnjenega vprašalnika. Rezultate je treba obdelati enkrat mesečno. Stranke vprašanja ovrednotijo z ocenami od 1 (slabo) do 5 (odlično). Stanje se ugotavlja mesečno, organi so dolžni obdelati vprašalnike za vsak koledarski mesec posebej, najpozneje do devetega v mesecu. Ministrstvo za javno upravo mora zagotoviti objavo rezultatov na spletni aplikaciji praviloma do 15. in najkasneje do 20. v mesecu za pretekli mesec. Stranka lahko na podlagi 15. člena

Uredbe o poslovanju poda svoje pripombe na delo organa pisno, ustno, po elektronski poti ali z zapisom v knjigo pripomb in pohval (Ministrstvo za javno upravo, 2008b).

Tabela 1: Vprašalnik za ugotavljanje zadovoljstva strank

Ocenite kakovost dela uslužbenca/uslužbencev:	1	2	3	4	5
Ocenite odnos uslužbenca/uslužbencev do Vas:	1	2	3	4	5
Ocenite hitrost opravljenega dela:	1	2	3	4	5
Ocenite urejenost in dostopnost Agencije:	1	2	3	4	5
Vaše mnenje ali predlog: _____					

Vir: Interna dokumentacija Agencije RS za okolje

Reforma javne uprave spreminja strukturo uprave na zakonodajni, organizacijski, menedžerski, informacijski in kadrovske ravni (Bohinc, 2001, str. 5). V zadnjih letih se je projekt reforme slovenske javne uprave nadgradil v razvoj oziroma modernizacijo uprave kot stalne naloge moderne države. V to nalogo je vključena tudi skrb za nenehno izboljševanje kakovosti storitev državne uprave in javnega sektorja.

Strategija nadaljnega razvoja slovenskega javnega sektorja je bila narejena zaradi usklajenega in sistematičnega pristopa k razvoju uprave in širšega javnega sektorja. V skladu s Strategijo nadaljnega razvoja slovenskega javnega sektorja 2003–2005 je Vlada RS konec 2003 sprejela dokument »Politika kakovosti slovenske javne uprave«.

2.4 UGOTAVLJANJE ZADOVOLJSTVA STRANK V TUJINI

Pri proučevanju zaznave opravljanja storitev v javnem sektorju so v severni Afriki, kjer gre za zelo specifičen trg, prišli do ugotovitev, da so porabniki večinoma zadovoljni, v kolikor dobijo enostavno opravljeno storitev, da je le zadoščeno pravici in da lahko normalno živijo. Raziskava je pokazala, da kakšnega večjega napredka pri izvajanju storitev v javnem sektorju ni opaziti. V severni Afriki zaenkrat primanjkuje posluha porabnikovim željam in zato tudi ni opaziti napredka v kakovosti izvedbe storitev.

Študija navaja, da bi morale biti javne institucije bolj odprte in poslušne ter odzivne na porabnikove potrebe in želje, kot ključni pogoj pa navaja dejstvo, da je najprej treba vzpostaviti ustrezen merski instrument. Šele, ko bodo cilji in pričakovanja merljiva, bo lahko merljiv tudi razkorak med dejanskim in pričakovanim stanjem ter hkrati napredek pri kakovosti opravljenih storitev.

Uporabniki storitev slednje presojujejo po dveh kriterijih, in sicer prvič, ali jim storitev prinese želen učinek (ali uporabniki dosežejo svoj cilj), in drugič, ali je storitev oz. cilj

dosežen na zelen način (kako je storitev opravljena). Ugotavljajo, da se morajo porabniki storitev osebno vplesti v proces izboljševanja storitev, v kolikor želijo uresničiti napredek v procesu izvajanja storitev (School of Public Management and Administration, 2006, str. 397–407).

2.5 OCENJEVANJE KAKOVOSTI STORITEV V TUJINI

O pomembnosti ocenjevanja kakovosti storitev s strani porabnikov javne uprave v severni Afriki govorijo t. i. *Batho Pele* načela, ki postavljajo porabnika in njegovo zaznavo kakovosti storitve na prvo mesto. Končni porabniki storitev naj bi bili merilo (oz. oni določajo merila) kakovosti opravljene storitve, zato se je treba z njimi posvetovati in podrobno proučiti, na kakšen način bi želeli priti do storitve, kateri so potrebni vložki (inputi) pri opravljanju storitve in kaj porabniki sploh dojemajo kot kakovostno opravljeno storitev. Načelo kakovosti primerja porabnikovo zaznavo o opravljeni storitvi in standarde oz. merila (postopke in pravila), ki jih imajo institucije uveljavljene oz. predpisane pri izvajanju storitev. Le institucije, ki sledijo managementu kakovosti (ang. *TQM = total quality management*) in ugotavljajo zadovoljstvo porabnikov z izvedbo storitve, lahko uveljavijo svoje standarde opravljene storitve v skladu s porabnikovi pričakovanji. Upoštevanje TQM od institucij zahteva, da se osredotočijo na porabnikova pričakovanja, preprečujejo morebitne nastale probleme, skrbijo za usposabljanje in motiviranje zaposlenih uslužbencev za večjo kakovost opravljene storitve ter upoštevajo mnenja različnih deležnikov pri sprejemanju odločitev, ki se nanašajo na proces izvajanja storitev.

Batho Pele načela (School of Public Management and Administration, August 2006, str. 397–407):

- pri sprejemanju odločitev glede izvedbe storitev je treba vplesti porabnika ter upoštevati njegova mnenja in zaznavo kakovostno opravljene storitve;
- s porabniki je treba ravnati spoštljivo in upoštevati njihova pričakovanja;
- treba je zagotoviti, da so storitve vedno opravljene kar se da kakovostno;
- v primeru, da standardi oz. pričakovanja porabnika pri izvedbi storitve niso bila dosežena, je treba pokazati sočutje in se nemudoma odzvati na problem ter ga skušati rešiti.

3 MINISTRSTVO ZA OKOLJE IN PROSTOR

V nadaljevanju diplomskega dela bomo na kratko predstavili Ministrstvo za okolje in prostor, pogledali njegovo sestavo s pomočjo organigrama in s tem predstavili tudi organ v sestavi, Agencijo RS za okolje.

Ministrstvo za okolje in prostor se trudi prebivalkam in prebivalcem Republike Slovenije zagotavljati čim bolj zdravo življenjsko okolje. Človek s svojo dejavnostjo zaskrbljujoče hitro zadovoljuje potrebo po naravnih virih in s tem vse bolj obremenjuje okolje, v katerem živi. Ministrstvo za okolje in prostor si prizadeva in stremi k čim bolj varčni rabi naravnih virov.

Da bi bile tudi prihodnjim generacijam zagotovljene enake oz. ne slabše razmere za bivanje, delo in razvoj, se Ministrstvo za okolje in prostor poleg ohranjanja naravnih virov trudi, da bi družba povečala skrb za ohranjanje naravnega ravnovesja in biotskih raznovrstnosti v državi. Biotska raznovrstnost pomeni raznolikost živih organizmov iz vseh virov, ki zajemajo med drugim kopenske, morske in druge vodne ekosisteme ter ekološke kompromise, katerih del so; to vključuje raznovrstnost samih vrst, med vrstami in raznovrstnost ekosistemov (glej Konvencijo o biološki raznovrstnosti, 2. člen).

Zelo pomembno je, da stremi h gospodarskemu, družbenemu in kulturnemu razvoju v prostoru, skrbi za prostorski razvoj naših mest, vasi in trgov tako, da bomo ohranili in razvijali kakovost stavbne naselbinske dediščine ter kulturne krajine.

Eden najpomembnejših virov v Republiki Sloveniji je vodni vir, zato Ministrstvo za okolje in prostor skrbi za kakovost in ustrezne zaloge vodnih virov.

Ob naravnih nesrečah vzpostavlja mehanizme solidarne pomoči, človekove dejavnosti pa usmerja tako, da bodo ob naravnih nesrečah kar najmanj prizadete.

V zadnjem času prihaja do vedno večjih podnebnih sprememb in s tem posledično do naravnih katastrof. Ministrstvo za okolje in prostor se trudi, da bi posamezniki, skupine in organizacije civilne družbe spodbujale skrb za odgovornost za stanje v okolju, naravi in prostoru med vsemi prebivalkami in prebivalci Republike Slovenije. (Ministrstvo za okolje in prostor, 2008a).

3.1 UREDBA O DOPOLNITVAH UREDBE O UPRAVNEM POSLOVANJU

3. člen Uredbe o dopolnitvah Uredbe o upravnem poslovanju (Uradni list RS, št. 30/2006) pravi:

"Organi državne uprave redno ugotavljajo zadovoljstvo strank tudi z vprašalnikom, ki ga določi minister, pristojen za javno upravo. Vprašalnik mora

biti na primernem mestu dostopen vsem strankam organa. V postopkih, ki so uvedeni na zahtevo stranke, se vprašalnik, skupaj s prošnjo za izpolnitev in ustrezno pisemsko ovojnico za vrnitev vprašalnika, posreduje z odločbo oziroma sklepom, s katerim se postopek zaključi. Pri izpolnjevanju vprašalnika se strankam zagotovi popolna anonimnost. Organi so dolžni obdelati vprašalnike za vsak koledarski mesec posebej, najpozneje do desetega dne v naslednjem mesecu, in rezultate objaviti na spletni aplikaciji, ki jo zagotovi ministrstvo, pristojno za javno upravo."

3.2 CILJ IN NAMEN UGOTAVLJANJA ZADOVOLJSTVA STRANK ARSO

Agencija RS za okolje ima pri ugotavljanju zadovoljstva strank naslednje cilje:

- zagotoviti odjemalcem storitev Agencije RS možnost, da Agenciji z anonimnim vprašalnikom sporočijo svoja opažanja in zadovoljstvo z izvedeno storitvijo;
- zagotoviti enotno evidenco nad prejetimi vprašalniki;
- zagotoviti ažurnost zbiranja in obdelave podatkov;
- upravnim delavcem in vodstvu Agencije omogočiti nepristransko povratno informacijo o zadovoljstvu strank;
- zagotoviti redno poročanje o zadovoljstvu strank v svetovnem spletu.

Ugotavljanje zadovoljstva strank poteka na dva načina:

- v prostorih ARSO in
- po pošti.

Sodelavci, ki odpremljajo pošto, poskrbijo, da vsa pošta, ki vsebuje odločbo oz. sklep, s katerim se zaključi postopek, ki je bil uveden na zahtevo stranke, vsebuje:

- vprašalnik za ugotavljanje zadovoljstva strank s prošnjo za izpolnitev,
- kuverto z natisnjenim naslovom ARSO in potrdilom o plačilu poštnine na podlagi pogodbe.

3.3 OBDELOVANJE PODATKOV IZ ANKET, PRIDOBMLJENIH V JAVNI UPRAVI

Podatki anket, ki jih izpolnjujejo stranke po upravnih enotah in drugih organih, se obdelujejo ločeno. V upravnih enotah imajo bistveno več stika s strankami kot v drugih organih. Na podlagi večjega števila strank zberejo več anketnih listov. Ravno te podatke pa lahko štejemo za relevantne.

Na Oddelku območja srednje Save mesečno zberemo majhno število anketnih listov. Veliko strank, ki poleg odločb dobi anketne vprašalnike, izpolnjenih ne vrne nazaj na naš organ. Ravno zato je pri ministrstvih in organih v sestavi vzorec izpolnjenih vprašalnikov minimalen, poleg tega ni rezultatov za vsa ministrstva in jih zato ne moremo upoštevati kot relevantne.

Rezultati so zato v okrnjeni obliki in imajo samo povprečno vrednost zbranih ocen za vsa štiri vprašanja in so v tabelarični obliki. Prikazujejo število oddanih vprašalnikov in povprečno oceno vseh štirih odgovorov.

Pri upravnih enotah so rezultati prikazani za vsako vprašanje posebej. Prikazana je tudi povprečna številka za vsa štiri vprašanja. Rezultati so poleg tabelaričnega prikaza prikazani tudi v grafični obliki, in sicer v padajočem zaporedju od najboljšega do najslabšega ocenjevanja.

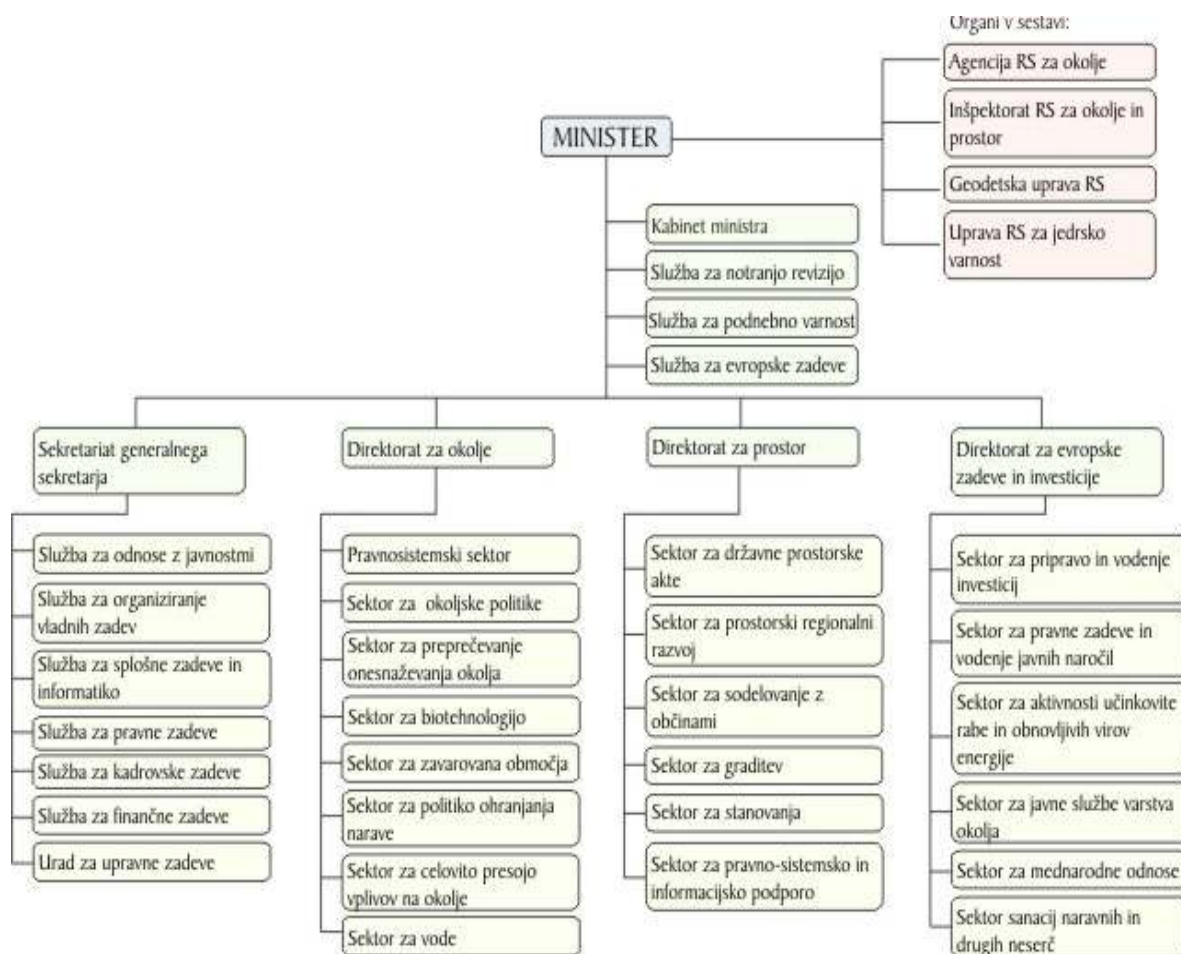
Upravna enota Ljubljana ima več izpostav in se obravnava kot dodatna izpostava. Sektor upravnih notranjih zadev je tako prometen, da je obravnavan kot dodatna izpostava.

Za lažjo predstavo, kam na kvalitativni lestvici se razvršča posamezna upravna enota, je pri vsakem vprašanju in povprečju izračunana povprečna ocena (Javna uprava, 2008).

3.4 ORGANIGRAM MINISTRSTVA ZA OKOLJE IN PROSTOR

Slika 1 nam prikazuje organigram Ministrstva za okolje in prostor.

Slika 1: Organigram Ministrstva za okolje in prostor



Vir: Ministrstvo za okolje in prostor, 14. 05. 2008

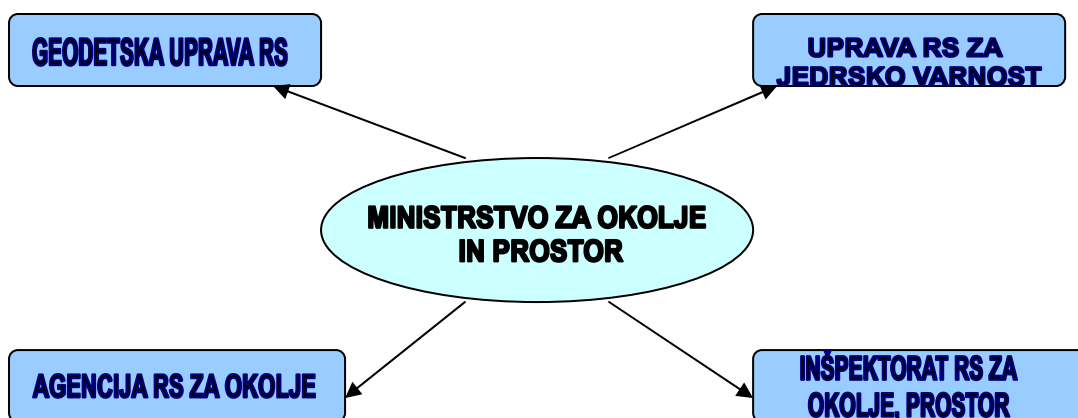
3.5 AGENCIJA RS ZA OKOLJE

Iz organigrama Ministrstva za okolje in prostor je razvidno, da ga sestavljajo štirje organi:

- Geodetska pisarna RS,
- Uprava RS za jedrsko varnost,
- Inšpektorat RS za okolje in prostor in
- **Agencija RS za okolje.**

Slednjo bom v nadaljevanju na kratko predstavila in s tem tudi Oddelek območja srednje Save, na katerem že leto in pol delam prek študentskega servisa.

Slika 2: Organi v sestavi Ministrstva za okolje in prostor



Vir: Ministrstvo za okolje in prostor, 14. 05. 2008

Kot smo že omenili, je Agencija RS za okolje organ v sestavi Ministrstva za okolje in prostor.

Opravlja strokovne, analitične in upravne naloge s področja okolja na nacionalni ravni. Tako je poslanstvo Agencije spremljanje, analiziranje in napovedovanje naravnih pojavov in procesov v okolju ter zmanjševanje naravne ogroženosti ljudi in njihovega premoženja. Poslanstvo Agencije je tudi spremljanje onesnaženosti okolja in zagotavljanje kakovostnih javnih okoljskih podatkov. Izjemno pomembno poslanstvo Agencije pa je tudi uresničevanje zahtev varstva okolja, ki izhajajo iz veljavnih predpisov, ohranjanja naravnih virov, biotske raznovrstnosti in zagotavljanja trajnostnega razvoja države (Agencija RS za okolje, 2008a).

Z izvajanjem okoljske zakonodaje Agencija RS za okolje v največji meri prispeva k reševanju okoljskih problemov. Agencija vodi upravne postopke zavezanci za plačevanje okoljskih dajatev, ki so izredno učinkovit in dobro domišljen instrument varovanja okolja. Izdaja različna okoljevarstvena dovoljenja, eno najzahtevnejših dovoljenj je prav gotovo dovoljenje za povzročitelje onesnaževanj večjega obsega – IPPC-dovoljenje. Spremlja in evidentira emisije izpustov toplovodnih plinov v ozračje in rešuje problematiko na področju podnebnih sprememb. Podnebne spremembe se nenavadno hitro spreminjajo, prihaja do vedno pogostejših naravnih katastrof, kot so ujme, nenavadne temperaturne spremembe, plazovi, potresi itd. Na podlagi tega Agencija s posameznimi sektorji pripravlja programe za zmanjšanje posledic naravnih katastrof in programe za prilagajanje podnebnim spremembam z ustreznimi sistemskimi ukrepi.

Agencija se zaveda, da bo ozaveščena javnost zelo veliko prispevala k varovanju našega okolja, zato veliko pozornost namenja prav ozaveščanju javnosti. Zelo pomembno je, kakšna je kakovost storitev Agencije RS za okolje pri sami izvedbi obveščanja javnosti o okolju in okoljski problematiki.

Posebno vlogo v tem procesu ima tudi področje upravljanja z vodami, zato bomo v nadaljevanju besedila podrobneje predstavili Oddelek območja srednje Save, ki je med drugim zadolžen za izdajanje vodnih soglasij in projektnih pogojev.

3.5.1 Oddelek območja srednje Save

Oddelek območja srednje Save se ukvarja z izdajo vodnih soglasij in izdajo informacij, ki lahko vplivajo na vodni režim ali stanje voda oz. krajše izdajo projektnih pogojev.

Vodno soglasje je soglasje, ki ga je treba pridobiti pred vsakim posegom v prostor, ki bi lahko trajno ali začasno vplival na stanje voda. Projektni pogoji so obvezna priloga pri izdaji vodnega soglasja.

Projektni pogoji so poseben dokument, s katerim organ stranki določi pogoje, pod katerimi je možen poseg v prostor. S tem dokumentom usmerja izdelovalca projektne dokumentacije, da le-ta pripravi takšno projektno rešitev, ki ne bo negativno vplivala na vode in vodni režim. Pripravljena mora biti v skladu z veljavno zakonodajo s področja upravljanja z vodami, kot jo predvideva 151. člen Zakona o vodah (Ur. l. RS, št. 67/02). Rok za izdajo informacije o pogojih gradnje, ki vpliva na vodni režim, je 30 dni. Ko je projektna dokumentacija izdelana, stranke vložijo vlogo za izdajo vodnega soglasja, ki ima rok izdaje 60 dni od prejema popolne vloge (Agencija RS za okolje, 2008b).

Oddelki, ki so pristojni za tovrstna soglasja, so porazdeljeni na osmih lokacijah v RS:

- Oddelek območja zgornje Save v Kranju,
- Oddelek območja srednje Save v Ljubljani,
- Oddelek območja spodnje Save v Novem mestu,

- Oddelek območja Savinje v Celju,
- Oddelek porečja reke Drave v Murski Soboti,
- Oddelek povodja reke Soče v Novi Gorici in
- Oddelek povodja jadranskih rek z morjem v Kopru.

Zakon o upravnem postopku stranko opredeljuje kot osebo, ki poda zahtevo za uvedbo upravnega postopka, zoper katero teče upravni postopek ali ki ima za varstvo svojih pravic ali koristi pravico udeleževati se postopka. S strankami, pa naj bodo fizične ali pravne osebe, se pri svojem delu vsakodnevno srečujemo.

Delam v tajništvu Oddelka območja srednje Save, kjer imam vsakodnevni stik s strankami, ki vlagajo vloge za izdajo projektnih pogojev ali vodnih soglasij. Pri vsakem zaključenem postopku in sklepu, s katerim se postopek zaključi, stranke izpolnijo anketo o svojem zadovoljstvu z našim oddelkom. Ker se tudi na našem oddelku trudimo biti prijazna javna uprava, sem se odločila, da bom raziskala, kako so stranke zadovoljne z našim delom na oddelku in s samimi vprašalniki, ki jih izpolnjujejo, zanima me je, kako ti vprašalniki vplivajo na rezultate ankete.

Zavedamo se, da imajo stranke visoka pričakovanja do storitev državne uprave in njihovih uslužbencev, prav zato bomo v nadaljevanju predstavili anketni list, s pomočjo katerega stranke ocenjujejo svoje zadovoljstvo z javno upravo.

4 ANALIZA ANKETE

Na podlagi dobljenih odgovorov smo poskušali poiskati podobnosti in razlike med opazovanimi spremenljivkami ter jih komentirati.

V prvem delu so anketiranci ocenjevali elemente kakovosti. Dobljene rezultate smo primerjali z rezultati preteklega leta od novembra 2006 do septembra 2007. V drugem delu so odgovarjali na vprašanja, ki so se nanašala na splošne lastnosti odnosa strank do vprašalnikov. Tretji del, ki je označeval zahtevnost postopka, so izpolnjevali referenti na oddelku. V raziskavi smo analizirali posamezne sklope vprašanj in jih med seboj primerjali. Znotraj vsakega sklopa pa smo izluščili in komentirali lastnosti, ki so pomembne za nadaljnjo analizo.

4.1 IZVEDBA ANKETIRANJA

V okviru diplomskega dela smo izvedli anketo in naredili analizo podatkov. Pred samim zbiranjem anket smo izvedli preizkusno anketiranje, ki se je izkazalo kot dobro, zato pri izvajanju ankete nismo pričakovali nobenih težav. Anketa je bila anonimna, stranke so izpolnjene liste oddale v označeno skrinjico ob izhodu iz vložišča. Zbiranje anket je potekalo v obdobju od 5. 12. 2007 do 30. 04. 2008. Anketni obrazec so izpolnjevali v času uradnih ur, izpolnile so ga vse stranke, ki so prišle po končno odločbo ali sklep. Anketiranih je bilo 178 strank Oddelka območja srednje Save.

Anketni list je vseboval vprašanje o zahtevnosti postopka, zato smo pri vsaki vlogi, ki smo jo prejeli na novo, k vlogi priložili anketni list. Ko so referenti zaključili postopek, so označili njegovo zahtevnost, nato pa dokumentacijo s sklepom ali odločbo prinesli v tajništvo, kjer je stranka izpolnila drugi del anketnih vprašanj. S tem smo si zagotovili lažjo preglednost nad vsako vlogo, da bodo rezultati povezanosti med zahtevnostjo postopka in rezultati ankete relevantni.

Pripravljenost ljudi na sodelovanje nas je presenetila, saj so prav vse stranke, predvsem fizične osebe, brez težav izpolnile anketni list. Ali so bili ljudje res pri stvari, ko so izpolnjevali anketni list, smo razbrali iz njihovih odgovorov. Nekateri so hiteli, da bi čim prej rešili anketo in odšli, spet drugi so si vzeli presenetljivo veliko časa in se razgovorili. To so bile predvsem fizične osebe, ki so prišle v popoldanskem času, zunaj službenega časa. Problem je nastal, ko so po soglasje prihajali projektanti, ki večkrat pridejo na naš oddelek, saj s pooblastilom zastopajo investitorja. Zanimalo jih je, zakaj morajo pri vsakem soglasju, ki ga prevzamejo, izpolniti anketni list. Obrazložila sem jim, da so anketni listi namenjeni izključno obdelavi podatkov, ki jih potrebujemo pri diplomskem delu. Ravno pri tej skupini ljudi smo imeli občutek, da se izpolnjevanja niso lotili resno, saj so anketne liste izpolnjevali rutinsko. Od vseh 178 anketiranih strank smo 26 odločb poslali po pošti. Slednje smo v roku tedna dni

poklicali in telefonsko pridobili podatke, ki smo jih potrebovali. Ko smo jim obrazložili, zakaj potrebujemo podatke, so z veseljem sodelovali pri izpolnitvi vprašalnika.

V nekaterih primerih so se stranke ustrašile izpolnjevanja obrazca, in sicer zaradi bojazni, da bo le-ta vplival na vlogo, ki jo bodo vložile v prihodnje. Po obrazložitvi, da gre za anonimno anketo, ki jo oddajo v skrinjico ob odhodu iz oddelka, nobena od strank ni zavrnila izpolnjevanja lističa. Stranke so največkrat komentirale vprašanje, kjer so ocenjevale urejenost in dostopnost Agencije. Naš oddelek ima prostore v središču Ljubljane, kjer primanjkuje parkirnih prostorov. Veliko strank je predlagalo drugo lokacijo ali pa zagotovitev vsaj nekaj parkirnih prostorov za stranke, ki prihajajo v našo organizacijo.

Statistično obdelavo podatkov ter grafične prikaze bomo obdelali s pomočjo programa SPSS.

4.2 PREDSTAVITEV ANKETE

Anketni vprašalnik je sestavljen iz treh delov (glej prilogo 1). **Prvi del** zajema splošni vprašalnik o zadovoljstvu strank na Agenciji RS za okolje, kjer anketiranci ocenjujejo kakovost dela javnega uslužbenca, odnos uslužbenca do stranke, hitrost opravljenega dela ter dostopnost in urejenost Agencije (glej tabelo 1).

Drugi del zajema tri splošna vprašanja, ki so vezana na splošno anketiranje. Zanimalo nas je, kakšen odnos imajo stranke do vprašalnikov. Želeli smo ugotoviti, ali anketiranci na splošno ne marajo vprašalnikov ali pa jim ni všeč le ta vprašalnik. Oblikovati smo skušali razumljive povedi, ki ne zahtevajo dodatnih pojasnjevanj. Za vse smo uporabili strukturalni vprašalnik, ki ima že vnaprej določene odgovore. Za to vrsto vprašalnika smo se odločili zato, da imajo vsi anketiranci enake možnosti za odgovor, odgovori so bolj zanesljivi, lažje jih je interpretirati in ni nikakršnih nejasnosti. Anketna vprašanja so bila naslednja:

1. Menite, da izpolnjeni vprašalnik pomaga pri izboljšavah samega odnosa uslužbenca do strank?

O zadovoljstvu govorimo takrat, ko je naša stranka zadovoljila svoja pričakovanja. Pričakovanja državljanov postajajo vse višja. Od države se pričakujejo boljše in kakovostnejše storitve. Za javni sektor in tudi za državno upravo to predstavlja eno najpomembnejših nalog. S tem vprašanjem bi radi izvedeli, kakšno mnenje imajo ljudje do vprašalnikov. Radi bi preverili, kako gledajo na vprašalnike, ali menijo, da se bodo odnosi uslužbenca do strank kaj spremenili, če bodo anketni obrazci pokazali slabše rezultate na tem področju.

2. Vam vprašalniki predstavljajo izgubo časa?

Pri tem vprašanju bi radi ugotovili, koliko od 178 anketirancev je označilo pri tem vprašanju, da jim anketni listi predstavljajo izgubo časa. Radi bi preverili, kako ti

vplivajo na končne rezultate ankete oz. kakšna je povezanost med odnosom stranke do vprašalnika in končnimi rezultati ankete.

3. Vam je število vprašanj pomembno, da se odločite izpolniti vprašalnik?

S tem vprašanjem bi radi preverili, ali je število vprašanj na anketi pomembno, da se stranka odloči izpolniti vprašalnik. Zanima nas predvsem njihov pogled na vprašalnike. Jih že na splošno ne marajo ne glede na število vprašanj, ali jim ni všeč ta vprašalnik.

Vsako izmed zgornjih treh vprašanj je imelo podane tri možnosti ocenjevanja, in sicer:

- Da.
- Ne.
- Deloma.

Tretji del je zajemal vprašanje, ki so ga izpolnili referenti na Oddelku območja srednje Save. Označevali so zahtevnost rešenega postopka. S tem smo želeli preveriti, ali zahtevnost postopka vpliva na hitrost opravljenega dela in na končne rezultate skupne ocene zadovoljstva strank. Vsako izmed vprašanj je imelo tri možne odgovore:

- Lahek.
- Normalen.
- Zapleten.

Za lažjo obdelavo vprašanj smo možne odgovore označili numerično s številkami od 1 do 3, kjer višja ocena ocenjuje zapleten postopek, nižja pa lahek postopek (glej tabelo 2).

Tabela 2: Ocenjevalna lestvica za zahtevnost postopka

lahek	normalen	zapleten
1	2	3

Vir: Lastni

Z anketiranjem strank na Oddelku območja srednje Save smo želeli ugotoviti zadovoljstvo, ki ga pričakujejo in zaznavajo uporabniki, ter kako pomembni so dejavniki, ki na to vplivajo.

Prvi del splošnega vprašalnika smo naredili tudi v drugačni obliki, kot je prikazano v nadaljevanju (glej tabelo 3), kjer smo spremenili možnost opredeljevanja odgovorov (glej prilogo 2). Z dvojno lestvico označevanja odgovorov smo poizkušali ugotoviti, ali se rezultati ankete razlikujejo glede na način ocenjevanja. S tem bi radi preverili, pri katerih vprašalnikih se stranka lažje opredeli pri samem ocenjevanju. Ugotoviti želimo, kje so rezultati ankete boljši glede na ocenjevalno lestvico. Ocene nam bodo dale vpogled, da bomo videli, kako smo predstavljeni v očeh javnosti.

Tabela 3: Obrazec za ugotavljanje zadovoljstva strank 2

Ocenite kakovost dela uslužbenca/uslužbencev:	zelo slabo	slabo	dobro	zelo dobro	odlično
Ocenite odnos uslužbenca/uslužbencev do Vas:	zelo slabo	slabo	dobro	zelo dobro	odlično
Ocenite hitrost opravljenega dela:	zelo slabo	slabo	dobro	zelo dobro	odlično
Ocenite urejenost in dostopnost Agencije:	zelo slabo	slabo	dobro	zelo dobro	odlično
Vaše mnenje ali predlog: _____					

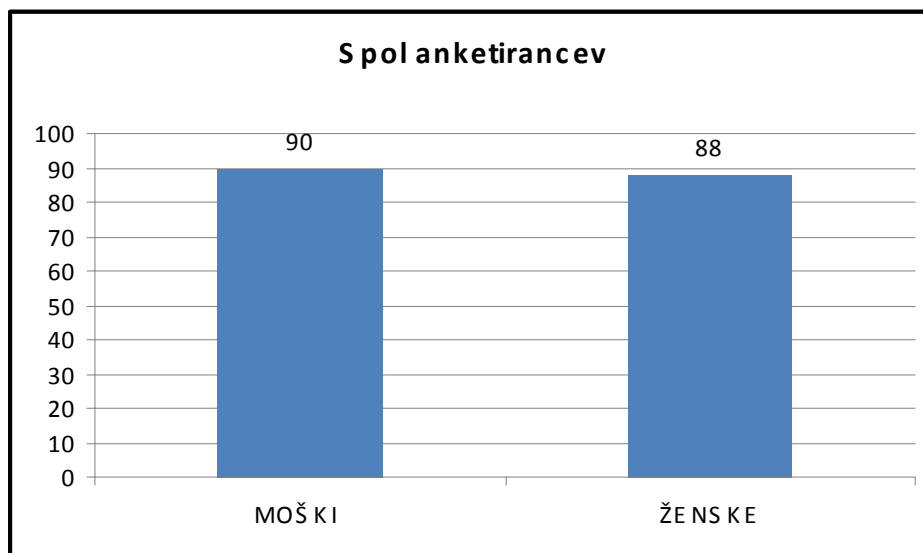
Vir: Agencija RS za okolje

Na vprašalnikih je bila tudi oznaka spola anketiranca, saj bi radi preverili, ali bodo rezultati anket različni glede na spol.

4.3 ELEMENTI KAKOVOSTI

Prvi del vprašanj, ki so jih izpolnjevali anketiranci, se je navezoval na oceno zadovoljstva strank, kjer so se vprašanja nanašala na: kakovost dela uslužbenca, odnos uslužbenca do strank, hitrost opravljenega dela ter urejenost in dostopnost do Agencije.

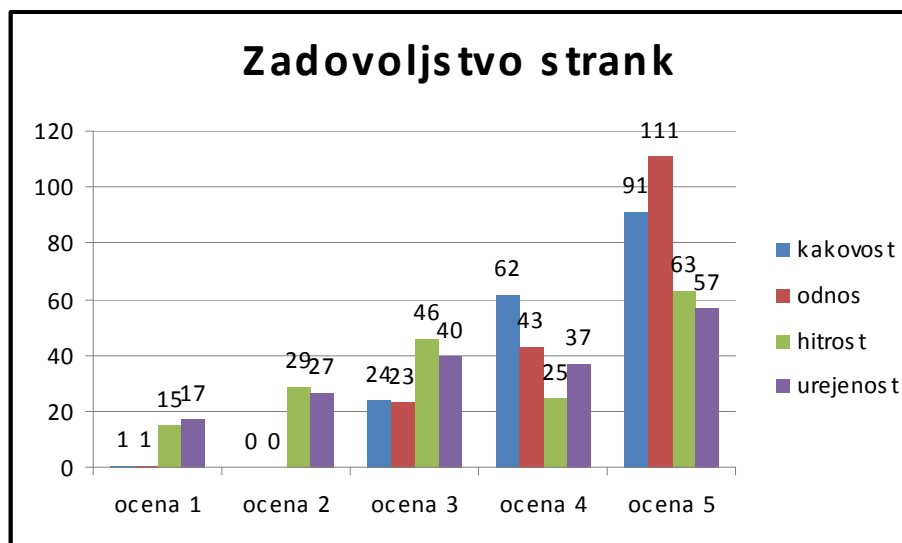
Slika 3: Spol anketirancev



Vir: Lastni

Iz grafa na sliki 3 je razvidno, da je bilo od 178 anketirancev približno polovica moških in polovica žensk.

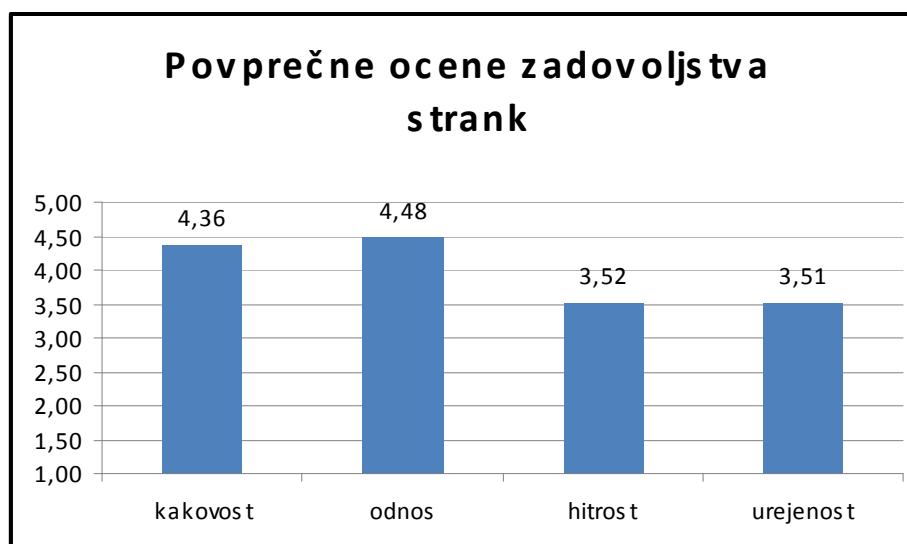
Slika 4: Rezultati zadovoljstva strank



Vir: Lastni

Pri analizi vprašanj o kakovosti dela uslužbenca in odnosa uslužbenca do strank ni bilo večjih odstopanj, kar prikazuje graf na sliki 4. Večina od 178 anketirancev je kakovost dela uslužbenca ter odnos uslužbenca do strank ocenila z oceno 5, nobeden od anketirancev kakovosti dela in odnosa uslužbenca ni označil z oceno 2. Iz grafa je razvidno, da so stranke zelo zadovoljne z odnosom uslužbenca do strank, saj je kar 111 anketiranih podalo oceno 5. Najslabše so anketiranci ocenjevali urejenost in dostopnost do Agencije in hitrost opravljenega dela (glej sliko 4).

Slika 5: Povprečne ocene zadovoljstva strank



Vir: Lastni

Analiza rezultatov je pokazala (glej sliko 5), da so stranke najboljše ocenjevale odnos uslužbenca do strank, kjer je bila tudi najboljša povprečna ocena 4,48. Pri

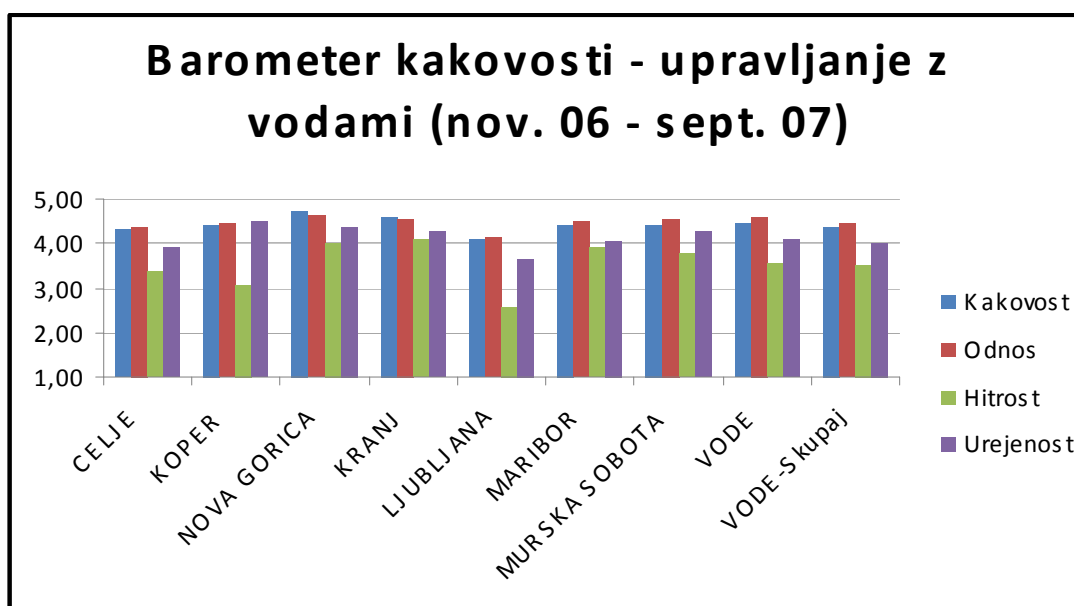
ocenjevanju hitrosti opravljenega dela ter urejenosti in dostopnosti Agencije ni bilo večjega odstopanja, povprečna ocena je bila približno 3,5. Rezultati zadovoljstva strank nam prikazujejo zanimive rezultate, saj so stranke zelo visoko ocenile odnos uslužbenca do strank in mnogo slabše hitrost opravljenega dela. Kakovost dela javnega uslužbenca je bila v povprečju ocenjena z oceno 4,36, kar je razvidno iz grafa na sliki 5, mnogo nižje od kakovosti pa je bila ocenjena hitrost opravljenega dela (ocena 3,52).

4.4 ANALIZA PO VSEH DELOVNIH ENOTAH ARSO ZA LETO 2007

Da bi ugotovili, ali se je zadovoljstvo strank na oddelku v Ljubljani v letu 2008 povečalo ali poslabšalo, smo primerjali rezultate preteklega leta z rezultati izvedene ankete. V nadaljevanju je prikazan graf barometra kakovosti za vse oddelke upravljanja z vodami v RS od novembra 2006 do septembra 2007 (glej sliko 6).

Iz tabele 5 smo povzeli podatke za oddelek v Ljubljani, kjer so prikazane povprečne ocene barometra kakovosti od novembra 2006 do septembra 2007 in jih primerjali s pridobljenimi rezultati ankete, ki je potekala od 5. 12. 2007 do 30. 4. 2008.

Slika 6: Barometer kakovosti - upravljanje z vodami (november 2006-september 2007)



Vir: Interni vir Agencije RS za okolje

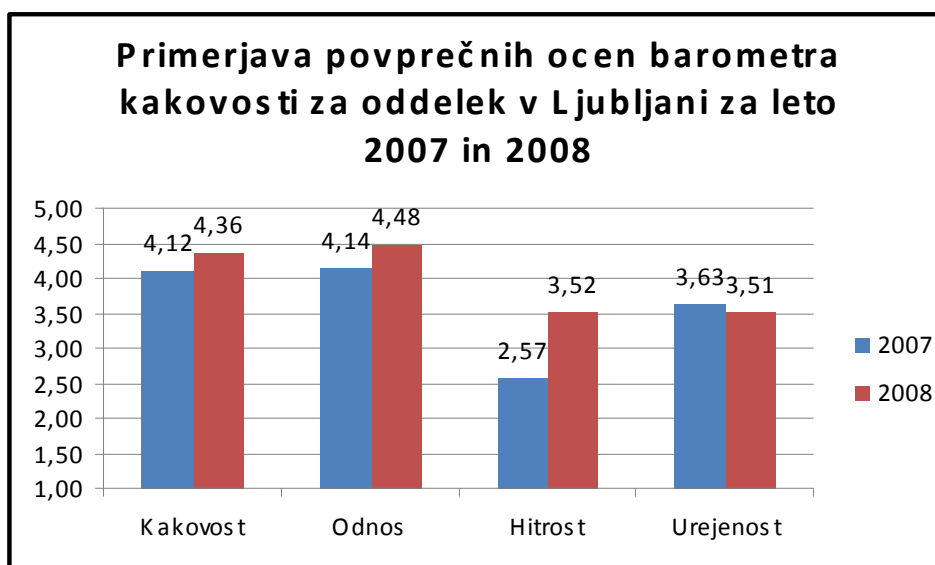
Zanimivo je, da oddelek v Ljubljani odstopa od drugih oddelkov, saj ima prav pri vseh štirih področjih ocenjevanja barometra kakovosti najnižje povprečne ocene. Nova Gorica ima v primerjavi z drugimi oddelki najboljše rezultate (glej tabelo 4).

Tabela 4: Povprečne ocene barometra kakovosti za upravljanje z vodami (november 2006-september 2007):

Enota	Kakovost	Odnos	Hitrost	Urejenost
CELJE	4,31	4,36	3,36	3,93
KOPER	4,43	4,47	3,07	4,50
NOVA GORICA	4,71	4,64	4,00	4,36
KRANJ	4,60	4,56	4,12	4,29
LJUBLJANA	4,12	4,14	2,57	3,63
MARIBOR	4,44	4,53	3,93	4,05
MURSKA SOBOTA	4,40	4,53	3,77	4,28
VODE	4,47	4,58	3,54	4,12
VODE – SKUPAJ	4,38	4,45	3,51	4,03

Vir: Interni vir Agencije RS za okolje

Slika 7: Primerjava povprečnih ocen barometra kakovosti za oddelek v Ljubljani za leto 2007 in 2008



Vir: Interni vir Agencije RS za okolje

Povprečne ocene barometra kakovosti so se v letu 2008 pri večini ocenjevanih področjih povečale, kar pomeni, da se kakovost javnega uslužbenca, odnos uslužbenca do strank in hitrost opravljenega dela v letu 2008 izboljšujejo. Do največjih odstopanj prihaja pri hitrosti opravljenega dela, kjer preseneča podatek, da se je povprečna ocena z 2,57 povečala na 3,52 (glej sliko 7). Zanimivo bi bilo vedeti, kakšna je bila težavnost postopkov v letu 2007, ali se je kaj spremenilo v naboru postopkov. Urejenost in dostopnost do Agencije je nekoliko padla (glej sliko 7).

Oddelek srednje Save ima poslovne prostore v centru Ljubljane, kjer ni zagotovljenega niti enega parkirnega mesta za stranke, ki prihajajo na oddelek.

Vedno več je udeležencev v cestnem prometu, zaradi česar je še težje najti prosto parkirno mesto. Povprečna ocena urejenosti in dostopnosti do Agencije se je leta 2008 v primerjavi z letom 2007 znižala za 0,12, slabši rezultat pa pripisujemo prav prej omenjenemu problemu (glej sliko 7).

4.5 ODNOS STRANK DO VPRAŠALNIKOV

V drugem delu ankete so anketiranci odgovarjali na tri splošna vprašanja v zvezi z anketiranjem. Zanimalo nas je njihovo mnenje glede vprašalnikov, ali menijo, da izpolnjeni vprašalnik pomaga pri izboljšavah samega odnosa uslužbenca do strank, ali jim vprašalniki predstavljajo izgubo časa in ali jim je število vprašanj pomembno, da se odločijo izpolniti vprašalnik.

Slika 8: Ocena odnosa strank do vprašalnikov



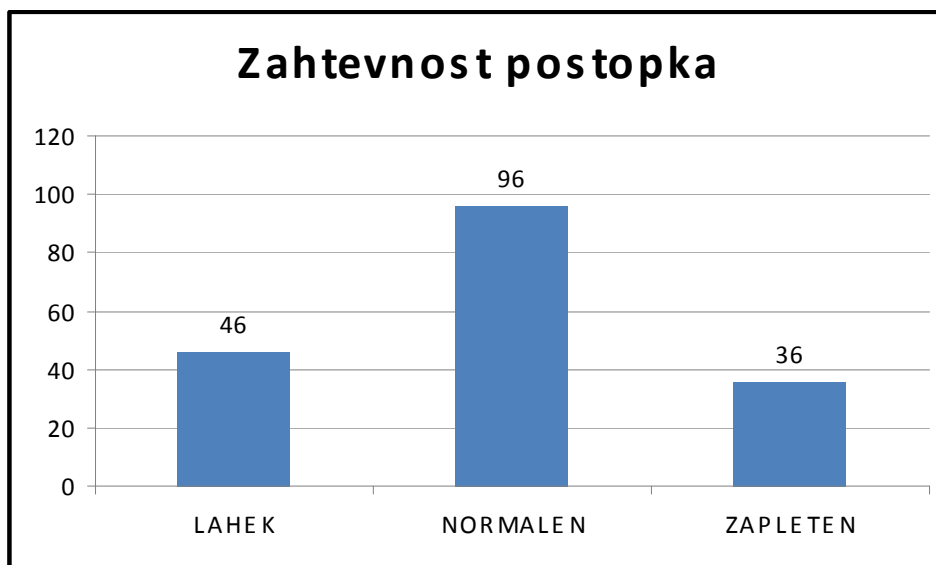
Vir: Lastni

Od 178 anketirancev jih je večina mnenja, da izpolnjeni vprašalniki pomagajo pri izboljšavah odnosa uslužbenca do strank. Večini anketiranih vprašalniki ne predstavljajo izgube časa, zanimiv je podatek, da jim je za sprejetje odločitve o tem, ali se bodo odločili za izpolnitev vprašalnika, pomembno ali vsaj deloma pomembno število vprašanj (glej sliko 8).

4.6 ZAHTEVNOST POSTOPKA

Tretji del ankete so izpolnjevali referenti, ki so označevali zahtevnost postopka. Rezultati so pokazali, da je večina postopkov normalnih ali lahkih, drugi postopki so zapleteni (glej sliko 9).

Slika 9: Zahtevnost postopka



Vir: Lastni

5 OBRAVNAVA HIPOTEZ

Namen raziskave je bil predvsem ugotoviti, ali odnos strank do vprašalnikov vpliva na rezultate ankete, ugotoviti, ali moški bolj kritično ocenjujejo vprašalnike kot ženske, ali se rezultati ankete razlikujejo glede na različno ocenjevalno lestvico. Oblikovali smo štiri glavne hipoteze, prvo in drugo hipotezo sestavljajo podhipoteze. Hipoteze smo preverjali s primerjavo aritmetičnih sredin s t-testom, z analizo variance Anova, z analizo povezanosti med spremenljivkami in s frekvenčno analizo.

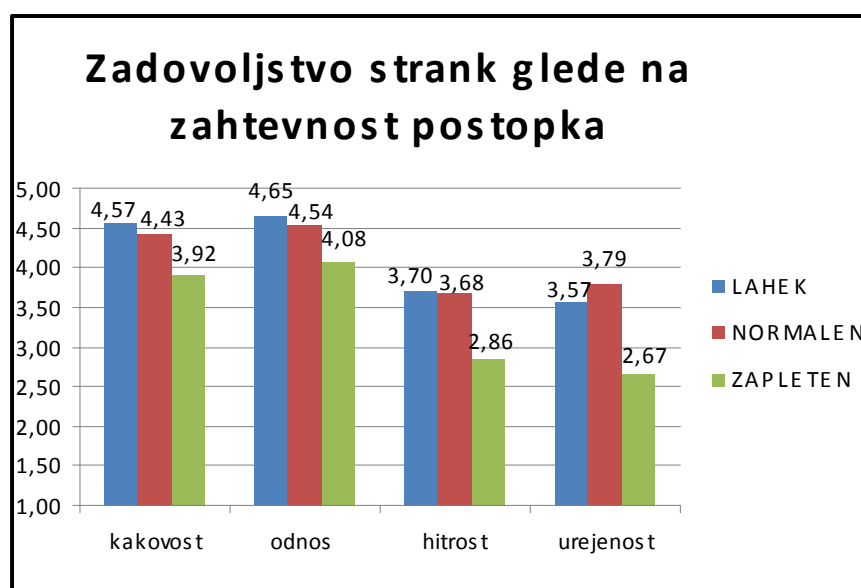
Pri ocenjevanju zahtevnosti postopka smo uporabili tristopenjsko lestvico ocenjevanja, pri čemer ocena ena pomeni lahek postopek, ocena tri pa zapleten postopek. Zadovoljstvo strank smo ocenjevali s petstopenjsko lestvico, pri čemer ocena 1 pomeni zelo nezadovoljen, ocena pet pa zelo zadovoljen.

HIPOTEZA 1: Nižja je ocena zahtevnosti postopka, višja je ocena kakovosti.

Hipotezo bomo preverjali z pomočjo štirih podhipotez. Hipotezo bomo potrdili, če bodo vsaj tri izmed štirih podhipotez potrjene. Podhipoteze bomo preizkusili s primerjavo aritmetičnih sredin podvzorcev glede na zahtevnost postopka. Za ugotavljanje statistične pomembnosti bomo uporabili analizo variance Anova (glej prilogo 3).

S hipotezo primerjamo trditev, da imajo stranke, ki imajo nižjo oceno zahtevnosti postopka, višjo oceno kakovosti.

Slika 10: Zadovoljstvo strank glede na zahtevnost postopka



Vir: Lastni

Iz grafa na sliki 10 lahko razberemo, da lažja kot je zahtevnost postopka, boljši so rezultati ankete zadovoljstva strank. Zanimivo je, da zahtevnost postopka vpliva na oceno urejenosti in dostopnosti Agencije, saj je težji upravni postopek imel najslabše rezultate pri urejenosti in dostopnosti do Agencije. Zahtevnost postopka vpliva na oceno hitrosti opravljenega dela, težji kot je upravni postopek, slabši so rezultati hitrosti opravljenega dela.

Najvišje povprečne ocene zadovoljstva strank so bile pri odnosu uslužbenca do strank; iz slike 10 je razvidno, da lažji kot je upravni postopek, boljše so ocene odnosa uslužbenca do strank. Lahek upravni postopek ima najvišjo oceno kakovosti dela uslužbenca, težji kot je postopek, nižja je ocena kakovosti dela uslužbenca. Med lahkimi in normalnimi upravnimi postopki ni večje razlike v povprečnih ocenah, razlika se razbere med lahkimi in zapletenimi upravnimi postopki (glej sliko 10).

Podhipoteza 1: Nižja je ocena zahtevnosti postopka, višja je ocena hitrosti opravljenega dela.

Podhipotezo smo preverili z analizo variance Anova, ki nam je vsebinsko pokazala, da med lahkimi in normalnimi upravnimi postopki glede na hitrost opravljenega dela ni večje razlike, le 0,02 točke. Večja razlika se pokaže med lahkimi in težkimi upravnimi postopki, in sicer za 0,84 točke. Zapleteni upravni postopki so imeli najnižjo oceno hitrosti opravljenega dela (glej sliko 10). Na podlagi dobljenih podatkov **potrjujemo prvo podhipotezo** in sprejmemo sklep, da lažji kot je upravni postopek, boljši so rezultati hitrosti opravljenega dela (glej prilogo 3).

Podhipoteza 2: Nižja je ocena zahtevnosti postopka, višja je ocena odnosa uslužbenca do strank.

Podhipotezo smo preverili z analizo variance Anova, ki nam je vsebinsko pokazala, da med lahkimi in normalnimi upravnimi postopki glede na odnos uslužbenca do strank ni večje razlike, le 0,11 točke. Večja razlika se pokaže med lahkimi in težkimi upravnimi postopki, in sicer 0,57 točke. Zapleteni upravni postopki so imeli najnižjo oceno odnosa uslužbenca do strank. Lahki upravni postopki so imeli najvišjo povprečno oceno odnosa uslužbenca do strank (glej sliko 10). Na podlagi dobljenih podatkov **potrjujemo drugo podhipotezo** in sprejmemo sklep, da lažji kot je upravni postopek, boljši so rezultati ocene odnosa uslužbenca do strank (glej prilogo 3).

Podhipoteza 3: Nižja je ocena zahtevnosti postopka, višja je ocena kakovosti dela javnega uslužbenca.

Podhipotezo smo preverili z analizo variance Anova, ki nam je vsebinsko pokazala, da med lahkimi in normalnimi upravnimi postopki glede na oceno kakovosti dela javnega uslužbenca do strank ni večje razlike, le 0,14 točke. Večja razlika se pokaže med lahkimi in težkimi upravnimi postopki, in sicer 0,56 točke. Zapleteni upravni postopki so imeli najnižjo oceno kakovosti javnega uslužbenca (glej sliko 10). Na podlagi dobljenih podatkov **potrjujemo tretjo podhipotezo** in sprejmemo sklep, da lažji kot je upravni postopek, boljši so rezultati ocene kakovosti javnega uslužbenca (glej prilogo 3).

Podhipoteza 4: Nižja je ocena zahtevnosti postopka, višja je ocena urejenosti in dostopnosti do Agencije.

Podhipotezo smo preverili z analizo variance Anova, ki nam je vsebinsko pokazala, da so imeli normalni upravni postopki najvišjo povprečno oceno urejenosti in dostopnosti do Agencije.. Zapleteni upravni postopki so imeli najnižjo povprečno oceno urejenosti in dostopnosti Agencije. Imeli so višjo povprečno oceno kot lahki upravni postopki Na podlagi dobljenih podatkov **zavrremo četrto podhipotezo** in sprejmemo sklep, da lažji upravni postopek ne daje boljših rezultatov ocene urejenosti in dostopnosti Agencije (glej sliko 10).

HIPOTEZA 2: Višja je ocena odnosa strank do vprašalnika, višja je ocena kakovosti.

Hipotezo bomo preverjali z pomočjo treh podhipotez. Hipotezo bomo potrdili, če bosta vsaj dve izmed treh podhipotez potrjeni. Podhipoteze bomo preizkusili s primerjavo aritmetičnih sredin podzorcev glede na oceno kakovosti strank. Hipotezo bomo preverili za vse štiri elemente kakovosti posebj in podhipotezo potrdili, če bodo vsaj tri spremenljivke ustrezale trditvi. Za ugotavljanje statistične pomembnosti bomo uporabili analizo variance Anova (glej prilogo 4).

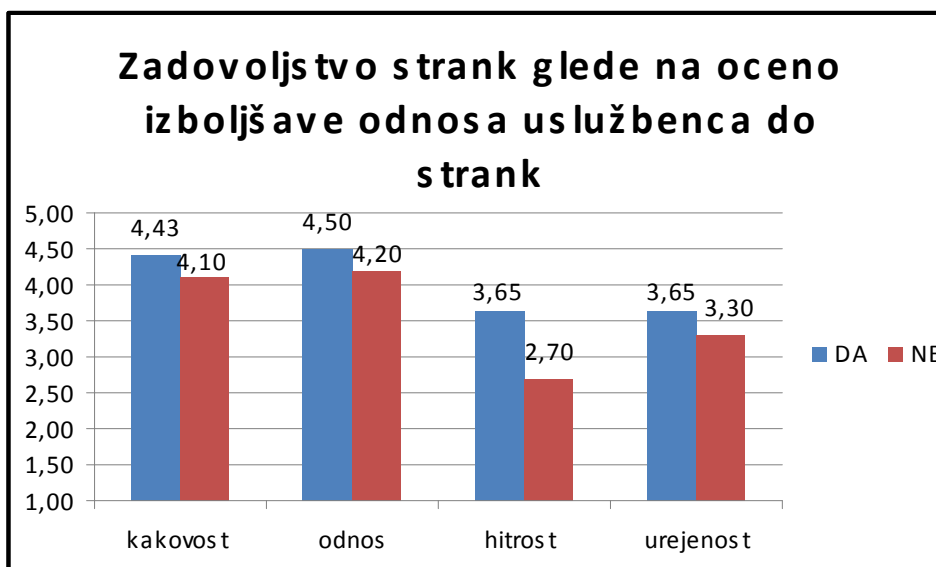
S hipotezo primerjamo trditev, da imajo stranke, ki imajo višjo oceno odnosa strank do vprašalnika, višjo oceno kakovosti. V analizi smo primerjali, kako odnos strank do vprašalnikov vpliva na rezultate zadovoljstva strank.

Podhipoteza 1: Višja je ocena izboljšave odnosa uslužbenca do strank, višja je ocena kakovosti.

Hipotezo bomo preverili s primerjavo aritmetičnih sredin med izboljšavo odnosa uslužbenca do strank in oceno kakovosti strank. Za ugotavljanje statistične pomembnosti bomo uporabili analizo variance Anova (glej prilogo 4). Višja ocena vpliva anket na odnos uslužbencev pomeni DA, nižja NE.

Podhipotezo smo preverili z analizo variance Anova, ki nam je vsebinsko pokazala, da ni večje razlike med tistimi, ki se strinjajo, in tistimi, ki se deloma strinjajo, da izpolnjeni vprašalnik pomaga pri izboljšavah odnosa uslužbenca do strank. Razlika se razbere pri tistih, ki se strinjajo, in tistih, ki se ne strinjajo, zato smo podhipotezo obravnavali z omenjenima nivojema. Višja kot je ocena izboljšave odnosa do uslužbenca, višja je ocena kakovosti (glej sliko 11). Na podlagi dobljenih podatkov **potjujemo prvo podhipotezo** in sprejmemo sklep, tisti, ki smatrajo, da ankete izboljšujejo odnos uslužbencev, bolje ocenjujejo kakovost dela.

Slika 11: Zadovoljstvo strank glede na oceno izboljšave odnosa uslužbenca do strank

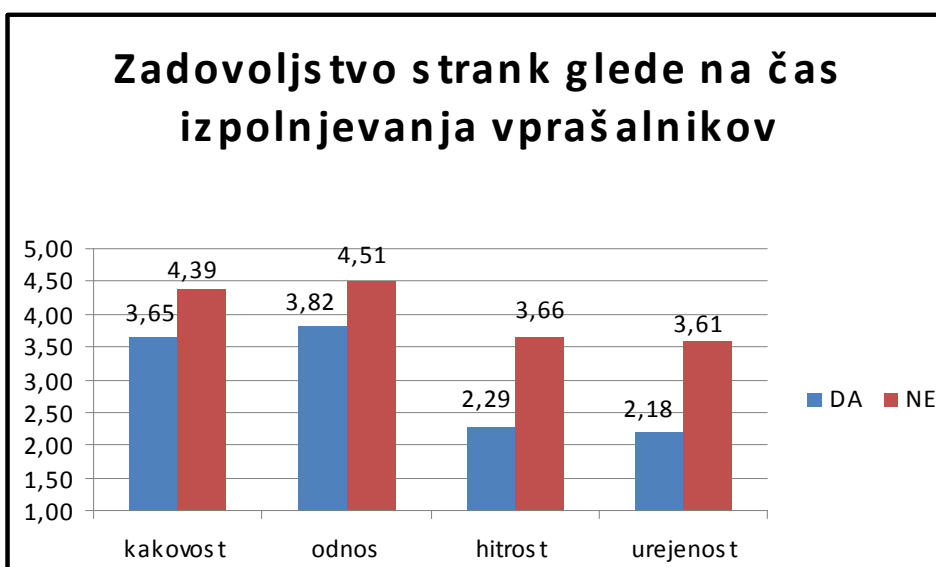


Vir: Lastni

Podhipoteza 2: Višja je ocena izgube časa za izpolnjevanje vprašalnikov, višja je ocena kakovosti.

Hipotezo smo preverili s primerjavo aritmetičnih sredin med izgubo časa za izpolnjevanje vprašalnikov in oceno kakovosti. Za ugotavljanje statistične pomembnosti smo uporabili analizo variance Anova (glej prilogo 4). Višja ocena vpliva anket na odnos uslužbencev pomeni NE, nižja DA.

Slika 12: Zadovoljstvo strank glede na čas izpolnjevanja vprašalnikov



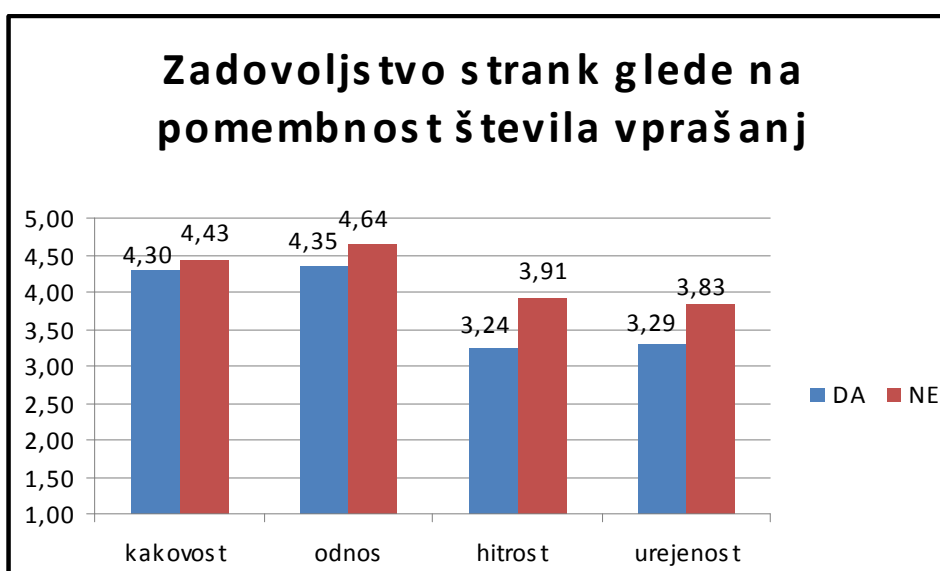
Vir: Lastni

Podhipotezo smo preverili z analizo variance Anova, ki nam je vsebinsko pokazala, da ni večje razlike med tistimi, ki se strinjajo, in tistimi, ki se deloma strinjajo, da jim vprašalniki predstavljajo izgubo časa. Razlika se razbere pri tistih, ki se strinjajo in tistih, ki se ne strinjajo, zato smo podhipotezo obravnavali z omenjenima nivojema. Višja kot je ocena izboljšave časa za izpolnjevanje vprašalnikov, višja je ocena kakovosti (glej sliko 12). Na podlagi dobljenih podatkov **potrjujemo drugo podhipotezo** in sprejmemo sklep, da tisti, ki smatrajo, da jim ankete ne predstavljajo izgube časa, bolje ocenjujejo kakovost dela.

Podhipoteza 3: Višja je ocena pomembnosti števila vprašanj, višja je ocena kakovosti.

Hipotezo smo preverili s primerjavo aritmetičnih sredin med pomembnostjo števila vprašanj in oceno kakovosti. Za ugotavljanje statistične pomembnosti smo uporabili analizo variance Anova (glej prilogo 4). Višja ocena vpliva anket na odnos uslužbencev pomeni NE, nižja DA.

Slika 13: Zadovoljstvo strank glede na pomembnost števila vprašanj



Vir: Lastni

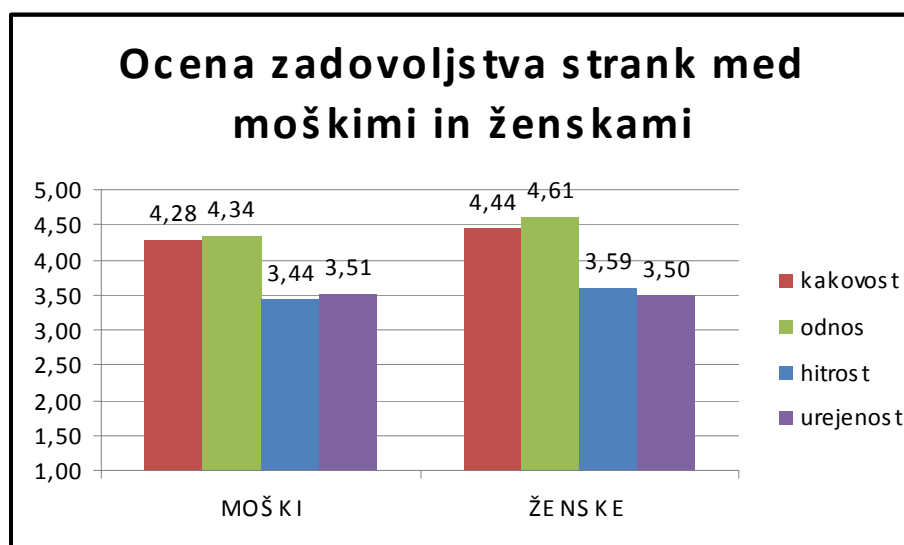
Podhipotezo smo preverili z analizo variance Anova, ki nam je vsebinsko pokazala, da ni večje razlike med tistimi, ki se strinjajo, in tistimi, ki se deloma strinjajo, da se jim zdi pomembno, koliko vprašanj vsebuje anketni list. Razlika se razbere pri tistih, ki se strinjajo, in tistih, ki se ne strinjajo, zato smo podhipotezo obravnavali z omenjenima nivojema. Višja kot je ocena pomembnosti števila vprašanj, višja je ocena kakovosti (glej sliko 13). Na podlagi dobljenih podatkov **potrjujemo tretjo podhipotezo** in sprejmemo sklep, da tisti, ki jim število vprašanj pri izpolnjevanju ankete ni pomembno, bolje ocenjujejo kakovost dela.

HIPOTEZA 3: Rezultati ocene kakovosti med moškimi in ženskami bodo različni.

Z hipotezo želimo ugotoviti, kakšna je razlika med moškimi in ženskimi rezultati zadovoljstva strank. Iz literature je razvidno, da so moški bolj kritični od žensk, zato postavljamo trditev, da bodo rezultati ankete med moškimi in ženskami različni.

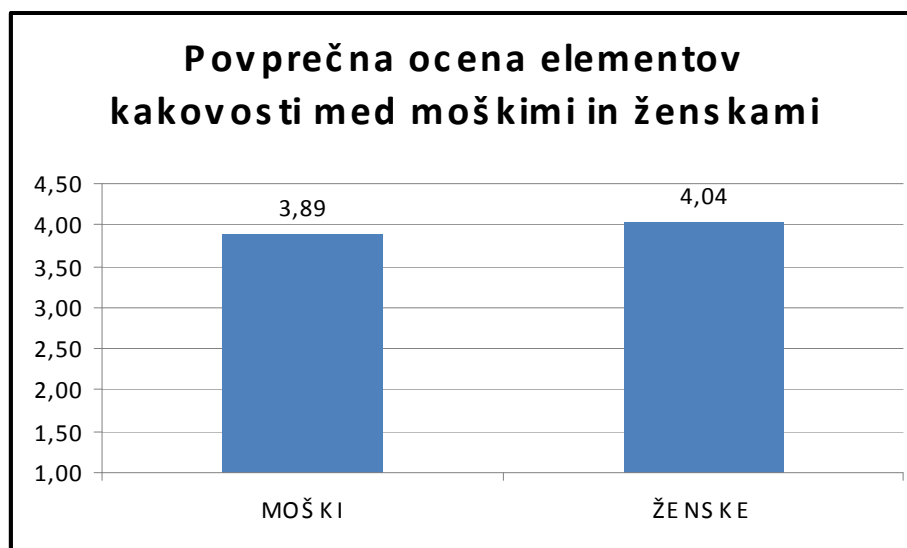
Hipotezo smo preverili s primerjavo aritmetičnih (glej prilogo 5) sredin med moškimi in ženskami, s t-testom (glej prilogo 6) in z analizo frekvenčne porazdelitve (glej prilogo 7).

Slika 14: Ocena zadovoljstva strank med moškimi in ženskami



Vir: Lastni

Slika 15: Povprečna ocena elementov kakovosti med moškimi in ženskami



Vir: Lastni

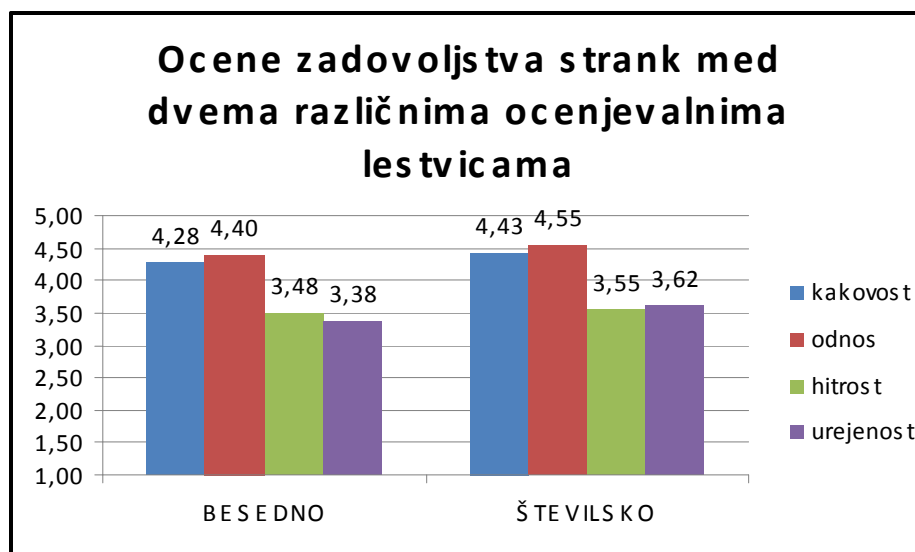
Rezultati mnenjskih raziskav so nekoliko različni med moškimi in ženskami. Iz grafa na sliki 14 je razvidno, da spol ne vpliva na oceno urejenosti in dostopnosti Agencije (glej sliko 14). Organizacija, ki ima pretežno ženske stranke, lažje dosega višje ocene kot organizacija, ki ima pretežno moške stranke. Povprečne ocene žensk so višje kot povprečne ocene moških (glej sliko 15). Ženske so v povprečju podajale boljše ocene kot moški.

Na podlagi dobljenih podatkov **potrjujemo tretjo hipotezo** in sprejmemo sklep, da so rezultati ankete med moškimi in ženskami različni.

HIPOTEZA 4: Rezultati ocene kakovosti med dvema različnima ocenjevalnima lestvicama bodo različni.

S hipotezo želimo ugotoviti, kakšna je razlika v ocenah zadovoljstva strank med dvema različnima ocenjevalnima lestvicama. Iz literature je razvidno, da besedno opredeljena ocenjevalna lestvica daje boljše rezultate kot številsko, zato postavljamo trditev, da bodo rezultati med besedno opredeljeno ocenjevalno lestvico in številsko lestvico različni.

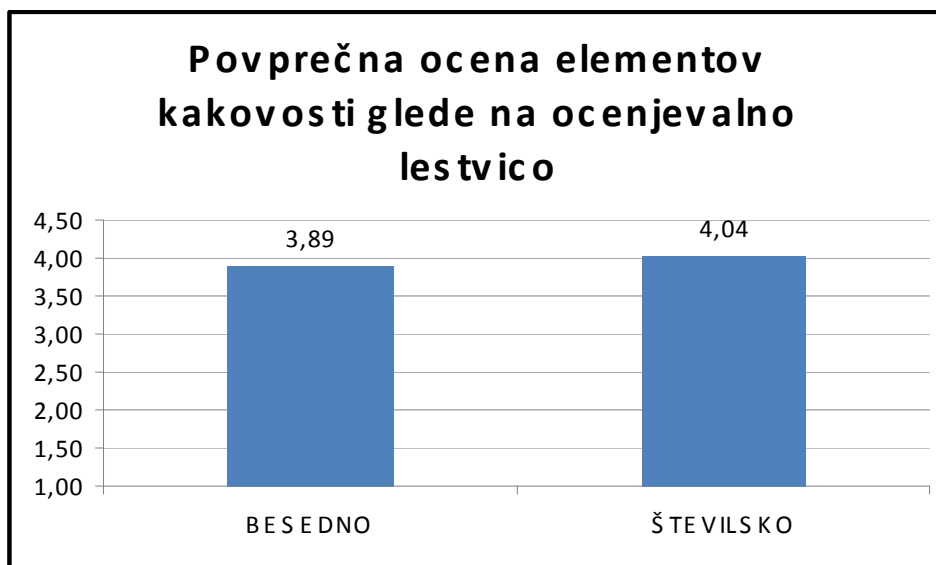
Slika 16: Ocene zadovoljstva strank med dvema različnima ocenjevalnima lestvicama



Vir: Lastni

Hipotezo smo preverili s primerjavo aritmetičnih sredin med dvema različnima ocenjevalnima lestvicama (glej prilogo 8), s t-testom (glej prilogo 9) in z analizo frekvenčne porazdelitve (glej prilogo 10).

Slika 17: Povprečna ocene elementov kakovosti glede na ocenjevalno lestvico



Vir: Lastni

Rezultati mnenjskih raziskav so nekoliko različni med dvema različnima ocenjevalnima lestvicama. Iz grafa na sliki 16 je razvidno, da so rezultati anket, ki so imele številsko ocenjevalno lestvico, boljši kot rezultati, ki so imeli besedno ocenjevalno lestvico. Povprečne ocene številsko opredeljene ocenjevalne lestvice so višje kot povprečne ocene besedno opredeljene lestvice (glej sliko 17). Organizacija, ki ima anketne liste opredeljene s številskim načinom opredeljevanja odgovorov, laže dosega višje ocene kot organizacija, ki ima odgovore opredeljene besedno. Številska ocenjevalna lestvica ima v povprečju boljše ocene kot besedna ocenjevalna lestvica.

Na podlagi dobljenih podatkov **potrjujemo četrto hipotezo** in sprejmemo sklep, da so rezultati med različnima ocenjevalnima lestvicama različni.

5.1 SINTEZA REZULTATOV

Obdelava podatkov ankete nam je pokazala, da med lahкими in normalnimi upravnimi postopki ni večje razlike. Povezanost med temi postopki ni močna. Vpliv zadovoljstva strank se dejansko pozna med lahкими in zapletenimi postopki. Manj zahteven kot je postopek, bolje je ocenjena kakovost dela. Anketiranci, ki so imeli lažje upravne postopke, so bolje ocenjevali hitrost opravljenega dela, odnos uslužbenca do strank in kakovost dela javnega uslužbenca. Lažji upravni postopki, ne vplivajo na oceno urejenosti in dostopnosti do Agencije, saj je ocena pri normalnih postopkih višja kot pri lahkih postopkih. Prvo hipotezo smo potrjevali z štirimi podhipotezami, od katerih smo tri podhipoteze potrdili in eno zavrnilo. Na podlagi dobljenih rezultatov, **potrjujemo prvo hipotezo** in sprejmemo sklep, da lažji upravni postopki, dajejo boljše ocene kakovosti.

Z drugo hipotezo smo preverjali ali stranke, ki menijo, da izpolnjeni vprašalniki pomagajo pri izboljšavah odnosa uslužbenca do strank, podajajo višje rezultate zadovoljstva strank kot stranke, ki so nasprotnega mnenja (glej sliko 11); ali stranke, ki jim vprašalniki ne predstavljajo izgube časa, podajajo višje rezultate zadovoljstva strank kot stranke, ki so nasprotnega mnenja (glej sliko 12); ali stranke, ki jim ni pomembno, koliko vprašanj vsebuje anketa, podajajo višje rezultate zadovoljstva strank kot stranke, ki so nasprotnega mnenja (glej sliko 13). Obdelava ankete nam je pokazala, da odnos strank do vprašalnikov vpliva na oceno kakovosti strank. Hipotezo smo preizkusili z tremi podhipotezami. Na podlagi dobljenih rezultatov, kjer smo vse tri podhipoteze potrdili, **potrjujemo drugo hipotezo** in sprejmemo sklep, da višje kot so ocene zadovoljstva strank do vprašalnikov, višje so ocene kakovosti. Boljši kot je odnos strank do vprašalnikov, višji so rezultati ocen kakovosti dela.

S tretjo hipotezo smo preverjali, ali so rezultati zadovoljstva strank med moškimi in ženskami različni. Rezultati mnenjskih raziskav so nekoliko različni med moškimi in ženskami. Moški so kakovost dela javnega uslužbenca, odnos uslužbenca do strank in hitrost opravljenega dela ocenili slabše od žensk, kar dokazuje, da so bolj kritični od njih. Spol ne vpliva na oceno urejenosti in dostopnosti do Agencije. Na podlagi dobljenih rezultatov **potrjujemo tretjo hipotezo** in sprejmemo sklep, da so rezultati ankete med moškimi in ženskami različni.

S četrto hipotezo smo preverjali, ali so rezultati med dvema različnima ocenjevalnima lestvicama različni. Številsko opredeljena ocenjevalna lestvica je imela prav na vseh štirih spremenljivkah boljše rezultate od besedno opredeljene ocenjevalne lestvice. Na podlagi dobljenih rezultatov **potrjujemo četrto hipotezo** in sprejmemo sklep, da so rezultati med dvema različnima ocenjevalnima lestvicama različni. Številске ocenjevalne lestvice dajejo boljše rezultate, kot besedne ocenjevalne lestvice.

6 ZAKLJUČEK

Rezultati ankete so nam pokazali, da med lahkimi in normalnimi upravnimi postopki ni večje razlike. Razlika je razvidna med lahkimi in težkimi postopki. Teža upravnega postopka ima velik pomen za boljše rezultate zadovoljstva strank. Stranke, ki so imele lahke upravne postopke, so podajale višje rezultate pri ocenah kakovosti. Lažji upravni postopki dosegajo višje rezultate pri odnosu uslužbenca do strank in kakovosti dela javnega uslužbenca. Da bi zadevo lahko bolj podrobno statistično obdelali, bi morali delež zahtevnosti postopka na vseh enotah opazovati enako in ga opredeljevati na dva načina: »lahek« ali »težek«.

Hitrost opravljenega dela je imela nekoliko slabše rezultate katere je bilo pričakovati, saj je rok za izdajo vodnega soglasja 60 dni, kar je v povprečju v primerjavi z drugimi soglasji najdaljši rok. Organizacije, ki imajo krajše roke za izdajo odločb, lažje dosegajo boljše rezultate pri hitrosti opravljenega dela. Hitrost opravljenega dela bi lahko povečali z dodatnimi zaposlitvami, saj bi s tem razbremenili referente na oddelku.

Slabši rezultat za urejenost in dostopnost do Agencije nam prikazuje problem s prostimi parkirnimi mesti. Agencija nima zagotovljenega niti enega parkirnega prostora za stranke oddelka. Lahko bi zagotovili prosta parkirna mesta, ki bi bila namenjena samo strankam oddelka. Agencija RS za okolje bi z dobljenimi rezultati barometra kakovosti in odnosa strank do vprašalnikov lahko preverila trenutno stanje, da bi ugotovili potrebe uporabnikov, in s tem opredelila naloge za izboljšanje rezultatov predvsem na področju hitrosti opravljenega dela ter urejenosti in dostopnosti do Agencije.

Rezultati ankete zadovoljstva strank nam kažejo, da je odnos strank do vprašalnikov izjemno pomemben za boljše rezultate barometra kakovosti. To potrjujejo visoke ocene, ki so jih stranke namenile pomenu posameznih dejavnikov, ki vplivajo na zadovoljstvo strank. Stranke, ki smatrajo da ankete izboljšujejo odnos uslužbencev do strank, bolje ocenjujejo kakovost dela. Stranke, ki jim ankete ne predstavljajo izgube časa bolje ocenjujejo kakovost dela. Stranke, ki jim število vprašanj pri izpolnjevanju ankete ni pomembno, bolje ocenjujejo kakovost dela.

Obdelava podatkov nam je pokazala, da so ocene barometra kakovosti odvisne od spola anketiranca. Moški so bolj kritični pri ocenjevanju anket kot ženske. Organizacije, ki imajo pretežno ženske stranke, lažje dosega višje ocene kot organizacija, ki ima pretežno moške stranke.

Za boljši rezultat anket je pomembna tudi ocenjevalna lestvica. Rezultati ankete so pokazali razlike med številskim in besednim opredeljevanjem odgovorov. Številsko opredeljevanje odgovorov je prineslo boljše rezultate barometra kakovosti, kar pomeni, da ima obrazec za ugotavljanje zadovoljstva strank (glej priloga 1) dobro opredeljeno ocenjevalno lestvico, saj prinaša boljše rezultate barometra kakovosti, kot če bi bili odgovori podani z besedami od »zelo slabo« do »zelo dobro«.

LITERATURA

Agencija RS za okolje, O Agenciji RS za okolje

URL=«<http://www.arso.gov.si/o%20agenciji/>«. 13. 06. 2008(a).

Agencija RS za okolje, Vode, Vprašanja in odgovori

URL=«http://www.arso.gov.si/vode/vpra%20in%20odgovori/vpr_vodna_soglasja.html#N4617«. 11. 05. 2008(b).

BART, V. Loy., Paul Gemmel in Roland V. Derdonck. *Services Management: an integrated approach*. Person Education, Velika Britanija, 2003.

BENČINA, Jože. Optimizacija nabora investicijskih projektov v javnem sektorju z metodami matematičnega programiranja in fuzzy logike : doktorska disertacija. Ljubljana, 2004.

BOHINC, Rado. *Smeri reforme javne uprave. Na poti k poslovni odličnosti javne uprave*. V: ŽURGA, Gordana (Ur.) Zbornik referatov. Ministrstvo za notranje zadeve, Ljubljana, 2001, str. 5–11.

Javna uprava, Obdelava podatkov. URL=«<http://e-uprava.gov.si/e-uprava/javniStran.euprava?pageid=130>«. 13. 03. 2008.

Ministrstvo za notranje zadeve. *Kakovost v državni upravi*, Ministrstvo za notranje zadeve ,Ljubljana, 2000.

KOLARIK, William J. *Creating quality: Concepts, Systems, Strategies, and Tools*. McGraw-Hill, New York, 1995.

LOVELOCK, Christopher in Lauren Wright. *Principles of Service Marketing and Management, Second edition*. Prentice Hall, New Jersey, 2002.

Ministrstvo za javno upravo. Barometer kakovosti. URL=«<http://e-uprava.gov.si/e-uprava/javniStran.euprava?pageid=130>«. 12. 03. 2008(a).

Ministrstvo za javno upravo. *Ugotavljanje kakovosti*.

URL=»http://www.mju.gov.si/si/delovna_podrocja/kakovost_v_javni_upravi/«. 13. 03. 2008(b).

Ministrstvo za javno upravo. *Politika kakovosti*.

URL=«http://www.mju.gov.si/si/prijazna_in_ucinkovita_uprava/politika_kakovosti/«. 13. 04. 2008(c).

Ministrstvo za javno upravo, Politika kakovosti slovenske javne uprave URL:

»http://www.mju.gov.si/fileadmin/mju.gov.si/pageuploads/mju_dokumenti/doc/politika_kakovosti.doc«. 15. 03. 2008(d)

Ministrstvo za okolje in prostor. *Naloge in cilji*.

URL=«http://www.mop.gov.si/si/o_ministrstvu/naloge_in_cilji/«. 13. 02. 2008(a).

Ministrstvo za okolje in prostor. *O ministrstvu*.

URL=«http://www.mop.gov.si/si/o_ministrstvu/«. 14. 05. 2008(b).

CROUS, M. School of Public Management and Administration. *Journal of Public Administration*. Vol 41, št. 2. 2. University of Pretoria, 2006, str. 397–407.

Uredba o upravnem poslovanju. Ur. list RS, št. 20/05, 06/2005, 30/2006, 86/2006, 32/2007, 63/2007, 115/2007, 122/2007, 31/2008.

VEHOVAR, V. *Merjenje uporabnosti spletnih predstavitev*.

URL=«http://www.ris.org/si/oglasil/ris_nov_dms_vehovar_merjenje%20uporabnosti%202001.htm«. 11. 05. 2008.

VIRANT, G. *Usmerjenost javne uprave k uporabniku. Od ideje kakovosti do dobrih praks v javni upravi – zbornik referentov*. Ministrstvo za notranje zadeve RS, Ljubljana, 2002, str. 5–11.

VUK, Drago. *Inovacijski procesi*. Moderna organizacija, Kranj, 2004.

ZOE, S. Dimitriades and Theodore S. Maroudas. *Measuring business Excellence*. Vol 11, št. 2, 2007, str. 32–43.

ŽURGA, Gordana. *Kakovost državne uprave: Pristopi in rešitve*. Fakulteta za družbene vede, Ljubljana, 2001b.

VIRI

Interno gradivo Agencije RS za okolje, Barometer kakovosti 2007.

Interno gradivo Agencije RS za okolje, Vprašalnik za redno ugotavljanje zadovoljstva strank.

Ministrstvo za notranje zadeve. *Kakovost v državni upravi*. Ministrstvo za notranje zadeve, Ljubljana, 2000.

Slovar slovenskega knjižnega jezika 2000. DZS, Ljubljana. 2000.

Uredba o načinu poslovanja organov javne uprave s strankami. Ur. list RS, št. 22/2001, 81/2003, 20/2005.

Zakon o graditvi objektov. Ur.l. RS, št. 110/2002, 97/2003, 41/2004, 45/2004, 47/2004, 62/2004, 102/2004, 14/2005, 92/2005, 93/2005, 111/2005, 120/2006, 126/2007.

Zakon o vodah. Ur. list RS, št. 67/02, 110/02, 57/08.

Zakon o ratifikaciji Konvencije o biološki raznovrstnosti Ur. I. RS, št. 30/956.

SEZNAM SLIK IN TABEL

Slika 1: Organigram Ministrstva za okolje in prostor.....	16
Slika 2: Organi v sestavi Ministrstva za okolje in prostor	17
Slika 3: Spol anketirancev	23
Slika 4: Rezultati zadovoljstva strank.....	24
Slika 5: Povprečne ocene zadovoljstva strank.....	24
Slika 6: Barometer kakovosti - upravljanje z vodami (november 2006-september 2007)	25
Slika 7: Primerjava povprečnih ocen barometra kakovosti za oddelek v Ljubljani za leto 2007 in 2007	26
Slika 8: Ocena odnosa strank do vprašalnikov	27
Slika 9: Zahtevnost postopka.....	28
Slika 10: Zadovoljstvo strank glede na zahtevnost postopka.....	29
Slika 11: Zadovoljstvo strank glede na oceno izboljšave odnosa uslužbenca do strank.....	32
Slika 12: Zadovoljstvo strank glede na čas izpolnjevanja vprašalnikov	32
Slika 13: Zadovoljstvo strank glede na pomembnost števila vprašanj	33
Slika 14: Ocena zadovoljstva strank med moškimi in ženskami	34
Slika 15: Povprečna ocena elementov kakovosti med moškimi in ženskami.....	34
Slika 16: Ocene zadovoljstva strank med dvema različnima ocenjevalnima lestvicama	35
Slika 17: Povprečna ocene elementov kakovosti glede na ocenjevalno lestvico	36
Tabela 1: Vprašalnik za ugotavljanje zadovoljstva strank.....	11
Tabela 2: Ocenjevalna lestvica za zahtevnost postopka	22
Tabela 3: Obrazec za ugotavljanje zadovoljstva strank 2.....	23
Tabela 4: Povprečne ocene barometra kakovosti za upravljanje z vodami (november 2006-september 2007):	26

PRILOGE

Priloga 1: Obrazec za ugotavljanje zadovoljstva strank 1.....	44
Priloga 2: Obrazec za ugotavljanje zadovoljstva strank 2.....	45
Priloga 3: Analiza variance Anova- 1 Hipoteza.....	46
Priloga 4: Analiza variance Anova- 2 Hipoteza.....	48
Priloga 5: Primerjava aritmetičnih sredin – 3 Hipoteza	54
Priloga 6: T-test – 3 Hipoteza	55
Priloga 7: Analiza frekvenčne porazdelitve – 3 Hipoteza.....	56
Priloga 8: Primerjava aritmetičnih sredin – 4 Hipoteza	57
Priloga 9: T-test – 4 Hipoteza	58
Priloga 10: Analiza frekvenčne porazdelitve – 4 Hipoteza.....	59

Priloga 1: Obrazec za ugotavljanje zadovoljstva strank 1

Spoštovani,

kot našo stranko Vas vljudno vabimo, da ocenite naše delo in nam pomagate, da ga še izboljšamo. Prosimo Vas, da izpolnjeni vprašalnik, ki je anonimen, oddate v skrinjico ob izhodu iz prostorov ali nam ga pošljete po pošti.

Za Vaše sodelovanje se Vam najlepše zahvaljujemo!

dr. Silvo Žlebir l. r.
Generalni direktor

VPRAŠALNIK

Prosimo, označite Vašo oceno in vpišite Vaše mnenje ali predlog:

slabo ←————→ odlično

Ocenite kakovost dela uslužbenca/uslužbencev:	1	2	3	4	5
Ocenite odnos uslužbenca/uslužbencev do Vas:	1	2	3	4	5
Ocenite hitrost opravljenega dela:	1	2	3	4	5
Ocenite urejenost in dostopnost Agencije:	1	2	3	4	5
Vaše mnenje ali predlog: _____					

00701-8/2006

vprašalnik ARSO-zadovoljstvo_strank2-lj.doc

OZNAČITE:

1. Menite, da izpolnjeni vprašalnik pomaga pri izboljšavah samega odnosa uslužbenca do strank?

- da
 ne
 deloma

2. Vam vprašalniki predstavljajo izgubo časa?

- da
 ne
 deloma

3. Vam je število vprašanj pomembno, da se odločite izpolniti vprašalnik?

- da
 ne
 deloma

- Moški
 Ženska

IZPOLNI USLUŽBENEC
Kako zahtevan je bil postopek?

- lahek
 normalen
 zapleten

Priloga 2: Obrazec za ugotavljanje zadovoljstva strank 2

Spoštovani,

kot našo stranko Vas vljudno vabimo, da ocenite naše delo in nam pomagate, da ga še izboljšamo. Prosim Vas, da izpolnjeni vprašalnik, ki je anonimen, oddate v skrinjico ob izhodu iz prostorov ali nam ga pošljete po pošti.

Za Vaše sodelovanje se Vam najlepše zahvaljujemo!

dr. Silvo Žlebir l. r.
Generalni direktor

VPRAŠALNIK

Prosimo, označite Vašo oceno in vpišite Vaše mnenje ali predlog:

zelo slabo ←————→ odlično

Ocenite kakovost dela uslužbenca/uslužbencev:	zelo slabo	slabo	dobro	zelo dobro	odlično
Ocenite odnos uslužbenca/uslužbencev do Vas:	zelo slabo	slabo	dobro	zelo dobro	odlično
Ocenite hitrost opravljenega dela:	zelo slabo	slabo	dobro	zelo dobro	odlično
Ocenite urejenost in dostopnost Agencije:	zelo slabo	slabo	dobro	zelo dobro	odlično
Vaše mnenje ali predlog: _____					

OZNAČITE:

4. Menite, da izpolnjeni vprašalnik pomaga pri izboljšavah samega odnosa uslužbenca do strank?

- da
- ne
- deloma

5. Vam vprašalniki predstavljajo izgubo časa?

- da
- ne
- deloma

6. Vam je število vprašanj pomembno, da se odločite izpolniti vprašalnik?

- da
- ne
- deloma

- Moški
- Ženska

IZPOLNI USLUŽBENEC
Kako zahtevan je bil postopek?

- lahek
- normalen
- zapleten

Priloga 3: Analiza variance Anova- 1 Hipoteza

Descriptives

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
kakovost 1	46	4,57	,688	,101	4,36	4,77	3	5
2	96	4,43	,778	,079	4,27	4,58	1	5
3	36	3,92	,604	,101	3,71	4,12	3	5
Total	178	4,36	,755	,057	4,25	4,47	1	5
odnos 1	46	4,65	,566	,084	4,48	4,82	3	5
2	96	4,54	,780	,080	4,38	4,70	1	5
3	36	4,08	,806	,134	3,81	4,36	3	5
Total	178	4,48	,761	,057	4,37	4,59	1	5
hitrost 1	46	3,70	1,280	,189	3,32	4,08	1	5
2	96	3,68	1,395	,142	3,39	3,96	1	5
3	36	2,86	1,073	,179	2,50	3,22	1	5
Total	178	3,52	1,341	,101	3,32	3,72	1	5
urejenost 1	46	3,57	1,294	,191	3,18	3,95	1	5
2	96	3,79	1,313	,134	3,53	4,06	1	5
3	36	2,67	1,095	,183	2,30	3,04	1	5
Total	178	3,51	1,333	,100	3,31	3,70	1	5

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
kakovost	Between Groups	9,445	2	4,722	9,028	,000
	Within Groups	91,544	175	,523		
	Total	100,989	177			
odnos	Between Groups	7,392	2	3,696	6,807	,001
	Within Groups	95,018	175	,543		
	Total	102,410	177			
hitrost	Between Groups	19,415	2	9,708	5,681	,004
	Within Groups	299,034	175	1,709		
	Total	318,449	177			
urejenost	Between Groups	33,357	2	16,678	10,382	,000
	Within Groups	281,138	175	1,607		
	Total	314,494	177			

Priloga 4: Analiza variance Anova- 2 Hipoteza

Podhipoteza 1

Descriptives

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
kakovost 1	124	4,43	,734	,066	4,30	4,56	1	5
2	20	4,10	,852	,191	3,70	4,50	3	5
3	34	4,26	,751	,129	4,00	4,53	3	5
Total	178	4,36	,755	,057	4,25	4,47	1	5
odnos 1	124	4,50	,760	,068	4,36	4,64	1	5
2	20	4,20	,894	,200	3,78	4,62	3	5
3	34	4,56	,660	,113	4,33	4,79	3	5
Total	178	4,48	,761	,057	4,37	4,59	1	5
hitrost 1	124	3,65	1,294	,116	3,42	3,88	1	5
2	20	2,70	1,129	,252	2,17	3,23	1	5
3	34	3,50	1,482	,254	2,98	4,02	1	5
Total	178	3,52	1,341	,101	3,32	3,72	1	5
urejenost 1	124	3,65	1,283	,115	3,42	3,87	1	5
2	20	3,30	1,031	,231	2,82	3,78	2	5
3	34	3,12	1,591	,273	2,56	3,67	1	5
Total	178	3,51	1,333	,100	3,31	3,70	1	5

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
kakovost	Between Groups	2,224	2	1,112	1,971	,142
	Within Groups	98,764	175	,564		
	Total	100,989	177			
odnos	Between Groups	1,828	2	,914	1,590	,207
	Within Groups	100,582	175	,575		
	Total	102,410	177			
hitrost	Between Groups	15,661	2	7,830	4,526	,012
	Within Groups	302,789	175	1,730		
	Total	318,449	177			
urejenost	Between Groups	8,378	2	4,189	2,395	,094
	Within Groups	306,117	175	1,749		
	Total	314,494	177			

Podhipoteza 2

Descriptives

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
kakovost 1	17	3,65	,862	,209	3,20	4,09	1	5
2	148	4,39	,716	,059	4,28	4,51	3	5
3	13	4,92	,277	,077	4,76	5,09	4	5
Total	178	4,36	,755	,057	4,25	4,47	1	5
odnos 1	17	3,82	,883	,214	3,37	4,28	1	5
2	148	4,51	,733	,060	4,39	4,63	3	5
3	13	4,92	,277	,077	4,76	5,09	4	5
Total	178	4,48	,761	,057	4,37	4,59	1	5
hitrost 1	17	2,29	1,105	,268	1,73	2,86	1	5
2	148	3,66	1,286	,106	3,45	3,87	1	5
3	13	3,46	1,506	,418	2,55	4,37	1	5
Total	178	3,52	1,341	,101	3,32	3,72	1	5
urejenost 1	17	2,18	1,237	,300	1,54	2,81	1	5
2	148	3,61	1,270	,104	3,41	3,82	1	5
3	13	4,00	1,225	,340	3,26	4,74	1	5
Total	178	3,51	1,333	,100	3,31	3,70	1	5

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
kakovost	Between Groups	12,913	2	6,457	12,829	,000
	Within Groups	88,076	175	,503		
	Total	100,989	177			
odnos	Between Groups	10,043	2	5,022	9,514	,000
	Within Groups	92,367	175	,528		
	Total	102,410	177			
hitrost	Between Groups	28,581	2	14,291	8,628	,000
	Within Groups	289,868	175	1,656		
	Total	318,449	177			
urejenost	Between Groups	34,976	2	17,488	10,949	,000
	Within Groups	279,518	175	1,597		
	Total	314,494	177			

Pohipoteza 3

Descriptives

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
kakovost 1	63	4,30	,687	,087	4,13	4,47	3	5
2	75	4,43	,825	,095	4,24	4,62	1	5
3	40	4,32	,730	,115	4,09	4,56	3	5
Total	178	4,36	,755	,057	4,25	4,47	1	5
odnos 1	63	4,35	,765	,096	4,16	4,54	3	5
2	75	4,64	,747	,086	4,47	4,81	1	5
3	40	4,38	,740	,117	4,14	4,61	3	5
Total	178	4,48	,761	,057	4,37	4,59	1	5
hitrost 1	63	3,24	1,304	,164	2,91	3,57	1	5
2	75	3,91	1,265	,146	3,62	4,20	1	5
3	40	3,22	1,387	,219	2,78	3,67	1	5
Total	178	3,52	1,341	,101	3,32	3,72	1	5
urejenost 1	63	3,29	1,250	,157	2,97	3,60	1	5
2	75	3,83	1,379	,159	3,51	4,14	1	5
3	40	3,25	1,276	,202	2,84	3,66	1	5
Total	178	3,51	1,333	,100	3,31	3,70	1	5

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
kakovost	Between Groups	,597	2	,299	,521	,595
	Within Groups	100,392	175	,574		
	Total	100,989	177			
odnos	Between Groups	3,438	2	1,719	3,039	,050
	Within Groups	98,972	175	,566		
	Total	102,410	177			
hitrost	Between Groups	19,699	2	9,850	5,770	,004
	Within Groups	298,750	175	1,707		
	Total	318,449	177			
urejenost	Between Groups	13,391	2	6,695	3,891	,022
	Within Groups	301,104	175	1,721		
	Total	314,494	177			

Priloga 5: Primerjava aritmetičnih sredin – 3 Hipoteza

Report

spol		kakovost	odnos	hitrost	urejenost
ženske	Mean	4,44	4,61	3,59	3,50
	N	88	88	88	88
	Std. Deviation	,709	,633	1,283	1,250
	Std. Error of Mean	,076	,067	,137	,133
moški	Mean	4,28	4,34	3,44	3,51
	N	90	90	90	90
	Std. Deviation	,794	,850	1,399	1,416
	Std. Error of Mean	,084	,090	,147	,149
Total	Mean	4,36	4,48	3,52	3,51
	N	178	178	178	178
	Std. Deviation	,755	,761	1,341	1,333
	Std. Error of Mean	,057	,057	,101	,100

Priloga 6: T-test – 3 Hipoteza

Case Processing Summary

	Cases					
	Included		Excluded		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
kakovost * spol	178	100,0%	0	,0%	178	100,0%
odnos * spol	178	100,0%	0	,0%	178	100,0%
hitrost * spol	178	100,0%	0	,0%	178	100,0%
urejenost * spol	178	100,0%	0	,0%	178	100,0%

Priloga 7: Analiza frekvenčne porazdelitve – 3 Hipoteza

Statistics

spol

N	Valid	178
	Missing	0

spol

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	moški	90	50,6	50,6	50,6
	ženske	88	49,4	49,4	100,0
Total		178	100,0	100,0	

Priloga 8: Primerjava aritmetičnih sredin – 4 Hipoteza

Report

način		kakovost	odnos	hitrost	urejenost
številsko	Mean	4,43	4,55	3,55	3,62
	N	93	93	93	93
	Std. Deviation	,649	,715	1,290	1,334
	Std. Error of Mean	,067	,074	,134	,138
besedno	Mean	4,28	4,40	3,48	3,38
	N	85	85	85	85
	Std. Deviation	,854	,805	1,402	1,327
	Std. Error of Mean	,093	,087	,152	,144
Total	Mean	4,36	4,48	3,52	3,51
	N	178	178	178	178
	Std. Deviation	,755	,761	1,341	1,333
	Std. Error of Mean	,057	,057	,101	,100

Report

način		izboljšave	čas	števpraš
številsko	Mean	1,51	1,96	1,86
	N	93	93	93
	Std. Deviation	,775	,359	,746
	Std. Error of Mean	,080	,037	,077
besedno	Mean	1,48	2,00	1,88
	N	85	85	85
	Std. Deviation	,825	,463	,762
	Std. Error of Mean	,090	,050	,083
Total	Mean	1,49	1,98	1,87
	N	178	178	178
	Std. Deviation	,797	,411	,752
	Std. Error of Mean	,060	,031	,056

Priloga 9: T-test – 4 Hipoteza

Case Processing Summary

	Cases					
	Included		Excluded		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
kakovost * način	178	100,0%	0	,0%	178	100,0%
odnos * način	178	100,0%	0	,0%	178	100,0%
hitrost * način	178	100,0%	0	,0%	178	100,0%
urejenost * način	178	100,0%	0	,0%	178	100,0%

Case Processing Summary

	Cases					
	Included		Excluded		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
kakovost * način	178	100,0%	0	,0%	178	100,0%
odnos * način	178	100,0%	0	,0%	178	100,0%
hitrost * način	178	100,0%	0	,0%	178	100,0%
urejenost * način	178	100,0%	0	,0%	178	100,0%

Priloga 10: Analiza frekvenčne porazdelitve – 4 Hipoteza

Statistics

način

N	Valid	178
	Missing	0

način

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	besedno	85	47,8	47,8	47,8
	številsko	93	52,2	52,2	100,0
Total		178	100,0	100,0	

IZJAVA O AVTORSTVU IN NAVEDBA LEKTORJA

Podpisana Aleksandra Kogovšek, rojena 16. 5. 1983, študentka visokošolskega strokovnega študijskega programa Javna uprava, vpisna številka 31100, izjavljam, da sem avtorica diplomskega dela z naslovom Vpliv zahtevnosti postopka in odnosa strank do izpolnjevanja vprašalnikov na rezultate barometra kakovosti in dovolim objavo diplomskega dela na fakultetnih spletnih straneh.

Podpis: Aleksandra Kogovšek

Datum: 17.10.2008

Lektorirala: Ksenija Pečnik, prof.