

Analýza spokojenosti klientů s výkonem Úřadu práce ve Zlíně

Bc. Petra Tomečková

Diplomová práce
2011



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií
Ústav pedagogických věd
akademický rok: 2010/2011

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Bc. Petra TOMEČKOVÁ**
Osobní číslo: **H09315**
Studijní program: **N 7501 Pedagogika**
Studijní obor: **Sociální pedagogika**

Téma práce: **Analýza spokojenosti klientů s úřady státní správy.**

Zásady pro vypracování:

Zpracování rešerše a studium odborné literatury.
Vymezení pojmů a teoretických východisek z oblasti veřejné správy.
Příprava metodiky výzkumné části.
Realizace kvantitativního výzkumu zjišťující míru spokojenosti klientů s výkonem úřadů státní správy.
Zpracování a vyhodnocení získaných dat, včetně jejich interpretace.
Prezentace výsledků výzkumu, jejich shrnutí a doporučení pro praxi.

Rozsah diplomové práce:

Rozsah příloh:

Forma zpracování diplomové práce: **tištěná/elektronická**

Seznam odborné literatury:

KÁŇA, P. Základy veřejné správy. 2. vyd. Ostrava: Montanex, 2007. ISBN 978-80-7225-244-2.

KREBS, V. Sociální politika. 4. vyd. Praha: ASPI, 2007. ISBN 978-80-7357-276-1.

POLIÁN, M. Organizace a činnost veřejné správy. Praha: Prospektrum, 2001. ISBN 80-7175-098-0.

PŮČEK, M. a kol. Měření spokojenosti v organizacích veřejné správy: Soubor příkladů. Praha: Ministerstvo vnitra České republiky, 2005. ISBN 80-239-6154-3.

TOMEŠ, I. Sociální správa: Úvod do teorie a praxe. 2. vyd. Praha: Portál, 2009. ISBN 978-80-7367-483-0.

Vedoucí diplomové práce: **Mgr. Karla Hrbáčková, Ph.D.**
Ústav pedagogických věd

Datum zadání diplomové práce: **19. ledna 2011**

Termín odevzdání diplomové práce: **29. dubna 2011**

Ve Zlíně dne 19. ledna 2011



prof. PhDr. Vlastimil Švec, CSc.
děkan



Mgr. Soňa Vávrová, Ph.D.
ředitelka ústavu

PROHLÁŠENÍ AUTORA DIPLOMOVÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- odevzdáním diplomové práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby¹⁾;
- beru na vědomí, že diplomová práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k nahlédnutí;
- na moji diplomovou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3²⁾;
- podle § 60³⁾ odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- podle § 60³⁾ odst. 2 a 3 mohu užít své dílo – diplomovou práci - nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- pokud bylo k vypracování diplomové práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky diplomové práce využít ke komerčním účelům.

Prohlašuji, že

- elektronická a tištěná verze diplomové práce jsou totožné;
- na diplomové práci jsem pracoval samostatně a použitou literaturu jsem citoval. V případě publikace výsledků budu uveden jako spoluautor.

Ve Zlíně 3. 3. 2011

..... Tomáš Čížek

¹⁾ zákon č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, § 47b Zveřejňování závěrečných prací:

(1) Vysoká škola nevydělčně zveřejňuje disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce, u kterých proběhla obhajoba, včetně posudků oponentů a výsledku obhajoby prostřednictvím databáze kvalifikačních prací, kterou spravuje. Způsob zveřejnění stanoví vnitřní předpis vysoké školy.

(2) *Disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce odevzdané uchazečem k obhajobě musí být též nejméně pět pracovních dnů před konáním obhajoby zveřejněny k nahlázení veřejnosti v místě určeném vnitřním předpisem vysoké školy nebo není-li tak určeno, v místě pracoviště vysoké školy, kde se má konat obhajoba práce. Každý si může ze zveřejněné práce pořizovat na své náklady výpisy, opisy nebo rozmnoženiny.*

(3) *Platí, že odevzdáním práce autor souhlasí se zveřejněním své práce podle tohoto zákona, bez ohledu na výsledek obhajoby.*

2) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 35 odst. 3:

(3) *Do práva autorského také nezasahuje škola nebo školské či vzdělávací zařízení, užije-li nikoli za účelem přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu k výuce nebo k vlastní potřebě dílo vytvořené žákem nebo studentem ke splnění školních nebo studijních povinností vyplývajících z jeho právního vztahu ke škole nebo školskému či vzdělávacímu zařízení (školní dílo).*

3) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 60 Školní dílo:

(1) *Škola nebo školské či vzdělávací zařízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 35 odst.*

3). *Odprá- li autor takového díla udělit svolení bez vážného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení chybněji- cho projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 zůstává nedotčeno.*

(2) *Není-li sjednáno jinak, může autor školního díla své dílo užít či poskytnout jinému licenci, není-li to v rozporu s oprávněnými zájmy školy nebo školského či vzdělávacího zařízení.*

(3) *Škola nebo školské či vzdělávací zařízení jsou oprávněny požadovat, aby jim autor školního díla z výdělku jim dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence podle odstavce 2 přiměřeně přispěl na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložily, a to podle okolností až do jejich skutečné výše; přitom se přihlédne k výši výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.*

ABSTRAKT

Předkládaná diplomová práce se zabývá analýzou spokojenosti klientů s výkonem úřadu práce ve Zlíně a je rozdělena na teoretickou a praktickou část.

Teoretická část se člení do pěti kapitol. První kapitola je zaměřena na správu zaměstnanosti. Další kapitola popisuje působnost úřadů práce. Obsahem třetí kapitoly jsou specifika povolání pracovníků ve státní sféře. Ve čtvrté části je popsána spokojenost klienta úřadu práce a poslední pátá část se věnuje kritériím hodnocení veřejné správy.

Praktická část zjišťuje míru spokojenosti klientů s poskytovanými službami a prostředím Úřadu práce ve Zlíně ve vztahu k pohlaví, věku, vzdělání a délce evidence. Dále mapuje míru spokojenosti na vybraných odděleních. Zároveň vyhodnocuje, který z faktorů je pro spokojenost klienta rozhodující. V závěru práce jsou nastíněny konkrétní náměty a doporučení pro zvýšení spokojenosti klientů.

Klíčová slova: politika zaměstnanosti, nezaměstnanost, úřad práce, klient, spokojenost, poskytované služby, prostředí

ABSTRACT

Presenting thesis, deals with the analysis of clients' satisfaction with the performance of Labour Office in Zlin. The thesis is divided into theoretical and practical part.

The theoretical part is split into five chapters. First chapter is focused on administration of employment rate. Second chapter describes scope of the Labour Office. In third chapter is introduced job description of workers in public administration. Fourth chapter considered clients satisfaction with Labour Office and last fifth part point to evaluation criteria of public administration.

The practical part detects the level of clients' satisfaction with services and surrounding of Labour Office in relation to gender, age, education and length of registration. It also investigates the degree of the satisfaction in particular department and evaluates, which of the factors are crucial for clients' satisfaction. Finally, are outlined factual suggestions and recommendations to increase satisfaction of clients.

Keywords: employment policy, unemployment, Labour Office, client, satisfaction, provided services, surrounding

Na tomto místě bych ráda poděkovala své vedoucí diplomové práce Mgr. Karle Hrbáčkové, Ph.D. za vstřícný přístup, odborné rady a cenné připomínky, které mi poskytla při zpracování mé diplomové práce.

Zároveň bych chtěla poděkovat Úřadu práce ve Zlíně za možnost provést dotazníkové šetření.

V neposlední řadě patří poděkování mé rodině a mému příteli za podporu a trpělivost.

Prohlašuji, že odevzdaná verze diplomové práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

OBSAH

ÚVOD	10
I TEORETICKÁ ČÁST	11
1 SPRÁVA ZAMĚŠTNANOSTI	12
1.1 SPECIFIKA TRHU PRÁCE A NEZAMĚŠTNANOST	12
1.2 CHARAKTERISTIKA NEZAMĚŠTNANOSTI.....	13
1.2.1 Důsledky nezaměstnanosti	14
1.3 STÁTNÍ POLITIKA ZAMĚŠTNANOSTI	16
1.3.1 Nástroje aktivní politiky zaměstnanosti	17
2 ÚŘADY PRÁCE A JEJICH PŮSOBNOST	20
2.1 ÚŘAD PRÁCE VE ZLÍNĚ	21
2.1.1 Organizační schéma úřadu práce ve Zlíně.....	23
2.1.2 Nabídka poskytovaných služeb na vybraných odděleních	25
3 PRACOVNÍCI VE STÁTNÍ SPRÁVĚ	27
3.1.1 Vzdělávání státních zaměstnanců.....	29
4 SPOKOJENOST KLIENTA	31
5 KRITÉRIA HODNOCENÍ VEŘEJNÉ SPRÁVY	33
5.1 HODNOCENÍ KVALITY VÝKONU PODLE SPOKOJENOSTI KLIENTŮ	33
II PRAKTICKÁ ČÁST	38
6 METODOLOGIE VÝZKUMU	39
6.1 CÍLE VÝZKUMU	39
6.2 POJETÍ VÝZKUMU	45
6.3 METODA SBĚRU DAT	45
6.4 CHARAKTERISTIKA VÝZKUMNÉHO VZORKU.....	46
6.5 ZPŮSOB ZPRACOVÁNÍ DAT	49
7 INTERPRETACE VÝSLEDKŮ VÝZKUMU	51
7.1 ANALÝZA MÍRY SPOKOJENOSTI KLIENTŮ	51
7.1.1 Míra spokojenosti klientů se službami	51
7.1.2 Míra spokojenosti klientů s prostředím.....	57
7.2 ROZHODUJÍCÍ FAKTOR PRO SPOKOJENOST KLIENTŮ	63
7.3 MÍRA CELKOVÉ SPOKOJENOSTI NA JEDNOTLIVÝCH ODDĚLENÍCH	64
7.4 ANALÝZA MÍRY SPOKOJENOSTI KLIENTŮ NA VYBRANÝCH ODDĚLENÍCH	67
7.4.1 Rozdíly míry spokojenosti s poskytovanými službami na vybraných odděleních	70
7.4.2 Rozdíly míry spokojenosti s prostředím na vybraných odděleních.....	85
7.5 STÍŽNOSTI A DOPORUČENÍ	88
7.5.1 Konkrétní doporučení klientů pro zvýšení jejich spokojenosti	88

8	VYHODNOCENÍ VÝSLEDKŮ VÝZKUMU.....	91
	ZÁVĚR	95
	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....	97
	SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK	99
	SEZNAM OBRÁZKŮ	100
	SEZNAM TABULEK.....	101
	SEZNAM GRAFŮ	103

ÚVOD

Nezaměstnanost je stále aktuální problém, který s sebou přináší sociální, psychické a ekonomické důsledky. Vzhledem k charakteru trhu práce, který je dynamickým prostředím, má míra nezaměstnanosti stále kolísavou tendenci. Základním nástrojem, který směřuje k vyváženosti mezi nabídkou a poptávkou na trhu práce, je aktivní politika zaměstnanosti, která se snaží jedincům, kteří jsou tímto jevem postiženi, pomoci uplatnit se na trhu práce. Aktivní politiku zaměstnanosti realizuje Ministerstvo práce a sociálních věcí a úřady práce. Rozhodla jsem se zaměřit svou diplomovou práci na analýzu spokojenosti klientů s výkonem úřadu práce. K tomuto rozhodnutí přispěla i moje osobní zkušenost získaná během praxe na Úřadu práce ve Zlíně, kdy byl v době mé účasti nově zaveden vyvolávací systém. Měla jsem možnost u něj působit a být tak klientům nápomocná při zaučení se ve funkcích systému. Vyvolávací systém byl na úřadu práce nainstalován z důvodu zvýšení kvality poskytovaných služeb. Díky tomu se mi nabízela otázka, zda jsou klienti s tímto přístrojem spokojeni a jak hodnotí celkovou úroveň poskytovaných služeb a prostředí na Úřadu práce ve Zlíně. Touto prací bych chtěla klientům úřadu práce dát možnost vyjádřit se ke kvalitě poskytovaných služeb a k celkovému prostředí na Úřadu práce ve Zlíně. Blíže se seznámit s jejich přáními a potřebami, protože úřad práce je určen především pro klienty a cílem je pomoci jim uplatnit se na trhu práce. Zároveň také poslouží vedení a samotným zaměstnancům úřadu práce jako zpětná vazba jejich činnosti.

Teoretická část diplomové práce je rozdělena do pěti kapitol. První kapitola se zabývá správou zaměstnanosti, zahrnující specifika trhu práce, charakteristiku nezaměstnanosti a aktivní politiku zaměstnanosti. Druhá kapitola je zaměřena na působnost úřadů práce. Obsahem třetí kapitoly jsou specifika povolání pracovníků ve státní sféře. Ve čtvrté kapitole je popsána spokojenost klienta úřadu práce. Poslední kapitola pojednává o kritériích hodnocení veřejné správy.

Hlavním pilířem práce je výzkum, který se v praktické části zaměřuje na zjišťování míry spokojenosti klientů s poskytovanými službami a prostředím Úřadu práce ve Zlíně ve vztahu k pohlaví, věku, vzdělání a délce evidence. Mapuje míru spokojenosti na vybraných odděleních a zároveň vyhodnocuje, který z faktorů je pro spokojenost klienta rozhodující. V závěru práce jsou nastíněny konkrétní náměty a doporučení pro zvýšení spokojenosti klientů.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 SPRÁVA ZAMĚSTNANOSTI

Práce a pracovní uplatnění nepochybně náleží k základním atributům člověka. Pro ekonomický i sociální status jedinců, rodin a v podstatě také pro stabilitu a prosperitu celé společnosti je práce určující. Proto se ve většině vyspělých zemích setkáváme s určitými aktivitami státu na trhu práce, které bývají označovány jako politika zaměstnanosti. Jejím úkolem je přispívat k podpoře dynamické rovnováhy na trhu práce, tudíž k omezení nezaměstnanosti. Nezaměstnanost má dalekosáhlé dopady jak ekonomické, tak sociální (Krebs, 2007).

Jahodová (In Mareš, 2002) uvádí pět základních potřeb, které jsou uspokojovány prací v zaměstnání a jejichž uspokojení blokuje právě zmíněná nezaměstnanost. Jedná se o:

- vytváření reálné struktury času pro zaměstnaného člověka,
- příležitost pravidelného sdílení sociální zkušenosti mimo rámec rodiny,
- umožnění podílet se na cílech a účelech, které ho přesahují,
- vymezení osobního statusu a identity jedince,
- aktivity, které si určité situace vynucují, k nimž by bez zaměstnání nebyl člověk motivován.

Správa zaměstnanosti dle Poliana (2001) působí k dosažení svobodně zvolené zaměstnanosti a k respektování práva občanů na zaměstnání, přihlíží také k situaci na trhu práce.

1.1 Specifika trhu práce a nezaměstnanost

Trh práce je specifický v tom, že práce je funkcí pracovní síly, a je tedy úzce svázána s osobností člověka. Ti, co práci prodávají (zaměstnanci), i ti, co práci kupují (zaměstnavatelé, firmy), uplatňují různé preference. Rozhodují se podle ceny práce (mzdy), ale také podle dalších skutečností, kterými jsou rizikovost práce, prestiž povolání, organizační dispozice atd. Přizpůsobování nabídky a poptávky podle ceny práce je do jisté míry deformováno tím, že firmy si snaží udržet určitý počet kvalitních zaměstnanců, do jejichž kvalifikace investují. Stejně tak i zaměstnanci mají často zájem setrvat u firmy, důvodem může být atraktivnost profese, obavy z nezaměstnanosti atd. Důsledkem těchto skutečností je citlivost na změny nižší, mzdy se tedy stávají nepružnými a nepružnost mezd je spojována

s nedobrovolnou nezaměstnaností. Trh práce svým fungováním inklinuje k nerovnováze a k nezaměstnanosti, je příliš rigidní a regulovaný (Krebs, 2007).

V souvislosti s trhem práce bývá často zmiňován i problém marginalizace čili redukce (zatláčení) šancí jedinců s určitými charakteristikami do nevýhodných pozic na trhu práce, a tím jejich vystavení vyššímu riziku nezaměstnanosti. Procesy marginalizace mohou nabývat podobu diskriminace, ale mohou být i důsledkem institucionální regulace trhu práce nebo osobního rozhodnutí samotných jedinců (Mareš, 2002).

S existencí trhu a tržního prostředí je spojena také nezaměstnanost, protože poptávka po práci a nabídka práce jsou dynamické veličiny, které však nejsou ve vzájemné rovnováze. Změny jedné veličiny mohou vyvolat změnu druhé a naopak. Pokud se vyskytnou změny takového rázu, že vytvoří výraznou nerovnováhu mezi oběma veličinami, hovoříme o masové nezaměstnanosti (Nosková, Dobešová, Zahuračík a kol., 2007).

1.2 Charakteristika nezaměstnanosti

Krebs (2007) uvádí, že nezaměstnaností nejsou ohroženy všechny skupiny pracovníků stejně. K rizikovým skupinám patří především ženy, mladiství, absolventi škol, handicapové skupiny a pracovníci předdůchodového věku. Obecně se dá říci, že nezaměstnanost mnohem častěji postihuje pracovníky s nižším vzděláním a kvalifikací, je také diferencovaná např. dle profesí a také z hlediska teritoria.

Nezaměstnanost je z hlediska sociální ochrany poměrně závažnou, dá se říci negativní sociální událostí, protože s sebou nese negativní důsledky jak pro život jedince, tak jeho rodiny (Koldinská, 2007).

Typy nezaměstnanosti jsou dle Krebse (2007) následující:

- 1) frikční nezaměstnanost je spojena s životním cyklem a s hledáním lepšího pracovního místa. Tato nezaměstnanost má přechodný charakter a je považována za dobrovolnou. Týká se lidí, kteří nově či opětovně vstupují na trh práce nebo mění pracovní místo, protože často nemají potřebné informace a chtěné pracovní místo.
- 2) strukturální nezaměstnanost souvisí s nesouladem mezi nabídkou a poptávkou po pracovních silách v jednotlivých segmentech trhu práce. Některé odvětví, oblasti či profese se rozvíjejí a poptávka po práci zde roste, zatímco jinde klesá a dochází k nezaměstnanosti.

- 3) cyklická nezaměstnanost je spojená s ekonomickým cyklem. Vzniká tehdy, pokud je celková poptávka po práci nízká. V důsledku poklesu výkonnosti ekonomiky nezaměstnanost roste všude. Mareš (2002) uvádí ve spojitosti s cyklickou nezaměstnaností sezónní nezaměstnanost, kde můžeme zařadit například zimní sezónní nezaměstnanost ve stavebnictví či nezaměstnanost ve službách (turistika, zemědělské oblasti aj.).

Mareš (2002) rozlišuje ještě nezaměstnanost skrytou, má tím na mysli fakticky nezaměstnané, kteří ale nejsou evidovaní na úřadu práce, i když zaměstnání nemají a při dostatečné nabídce by je přijali. Velkou část skryté nezaměstnanosti tvoří obvykle vdané ženy a mladiství. Jde o osoby, které na hledání práce rezignovaly nebo si práci vyhledávají pomocí neformálních sítí.

Nosková, Dobešová, Zahurančík a kol.(2007) uvádí pojem dobrovolná nezaměstnanost, kterou popisují jako stav, kdy počet nezaměstnaných je nižší nebo roven počtu volných pracovních míst. Z toho plyne, že každý kdo by měl zájem, by se mohl nechat zaměstnat. Avšak někteří jedinci upřednostňují jiné aktivity před konáním práce.

Dlouhodobá nezaměstnanost je podle Mareše (2002) definována jako trvající déle než 1 či déle než 2 roky. Informace o délce nezaměstnanosti je významná pro vytipování problémových regionů či sociálních kategorií. Dlouhodobá nezaměstnanost postihuje především:

- a) nepružnou, dlouhodobě zaměstnanou pracovní sílu,
- b) nekvalifikovanou pracovní sílu (osoby s nízkým vzděláním),
- c) příslušníky etnických minorit a imigranty,
- d) zdravotně postižené občany,
- e) mladistvé (hlavně problémové jednice),
- f) obyvatele ze zaostávajících a venkovských oblastí apod.

1.2.1 Důsledky nezaměstnanosti

Krebs (2007) blíže popisuje a specifikuje sociální důsledky, které jsou spojeny s dopady na sociální situaci, chování a postoje nezaměstnaných a také na jejich společenský život následovně:

- a) vliv na životní úroveň (ztráta pracovního příjmu má za následek pokles životní úrovně a značné finanční potíže pro nezaměstnaného a jeho rodinu),
- b) vliv na rodinu (vede k narušení denních rodinných zvyklostí, může rozbít partnerské vztahy, ovlivnit porodnost či sňatečnost, mění pozici a autoritu nezaměstnaného v rodině, omezuje sociální kontakty rodiny apod.),
- c) vliv na fyzické a psychické zdraví (může vyvolávat pocity nepotřebnosti, neúčinnosti i neschopnosti, vede ke ztrátě sebedůvěry, vyvolává stres, může častěji vést k onemocnění imunitního, mozkového a kardiovaskulárního systému),
- d) vliv na strukturaci a vnímání času (čas přestává pro nezaměstnané ubývat na významu, ztrácí také svůj obsah, často je naplňován nudou a pasivními nebo společensky nežádoucími aktivitami – alkoholismus, kriminalita atd.).

Podle Kodymové, Koláčkové (In Matoušek, Kodymová, Koláčková, 2005) se vyloučení na pracovním trhu prolíná s vyloučením sociálním a je velmi obtížné zjistit, zda je prvotním problémem nezaměstnanost nebo zda je dlouhodobá nezaměstnanost spíše důsledkem dříve existujících sociálních nebo individuálních problémů.

Mareš (2002) uvádí, že ztráta zaměstnání vede také velmi často k sociální izolaci jedince, protože samo zaměstnání je významným zdrojem sociálních kontaktů a nezaměstnanost jako taková může vést k jejich přerušení. Hlavní příčinou bývá ztráta sdílených společných životních zkušeností nebo vlastní postoj nezaměstnaného – pocit vlastní stigmatizace ztrátou zaměstnání. Ztráta zaměstnání tedy znamená přijmout nový status nezaměstnaného, status podřadný, spojen s určitými nepříjemnými povinnostmi.

Nezaměstnanost negativně působí také na psychiku jedince tedy na duševní zdraví, ovšem i na tělesné a může tak snižovat předpoklady člověka pro úspěšné zapojení do pracovního procesu. Stav nezaměstnanosti totiž může přinášet frustraci mnoha psychických potřeb. Jednou z nich může být stimulace, kdy nezaměstnaný jedinec může strádat nedostatkem podnětů. (Kodymová, Koláčková In Matoušek, Kodymová, Koláčková, 2005). Dále je mohou objevovat pocity úzkosti, deprese a pesimistický postoj, ztráta naděje, rezignace na všechno apod.

Jak uvádí Koldinská (2007) ekonomické důsledky nezaměstnanosti se snaží korigovat dávky, které jsou vypláceny úřadem práce, jedná se o:

- a) podporu v nezaměstnanosti a
- b) podporu při rekvalifikaci.

Dle zákona č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti má na podporu v nezaměstnanosti nárok: *„uchazeč o zaměstnání, který získal v rozhodném období zaměstnáním nebo jinou výdělečnou činností dobu důchodového pojištění podle zvláštního právního předpisu v délce alespoň 12 měsíců a požádal úřad práce, u kterého je veden v evidenci uchazečů o zaměstnání, o poskytnutí podpory v nezaměstnanosti a zároveň ke dni, k němuž má být podpora v nezaměstnanosti přiznána, není poživatelem starobního důchodu.“*

Podpora při rekvalifikaci je dle Koldínské (2007) poskytována uchazeči o zaměstnání, který se účastní rekvalifikace zabezpečované úřadem práce. Tato podpora činí 60% průměrného čistého předcházejícího výdělku a poskytuje se po celou dobu rekvalifikace. Hlavním účelem podpory při rekvalifikaci je podpora příjmu občana, který se snaží získat lepší uplatnění na trhu práce.

Dle Kodymové, Koláčkové (In Matoušek, Kodymová, Koláčková, 2005) je nezbytné, aby se řešení problému týkající se nezaměstnanosti opíralo o individuální, skupinovou i komunitní práci s nezaměstnanými. V rámci pracovních poradenských a vedení kariéry institucemi veřejných služeb zaměstnanosti a také pomocí sociální práce, která je zaměřená spíše na zvládnutí životních situací nezaměstnaných, tudíž snížení rizika sociálního vyloučení, k němuž dochází v ekonomické, sociální i psychologické rovině.

1.3 Státní politika zaměstnanosti

Podle Mareše (2002) je hlavní role politiky zaměstnanosti ve vztahu k nezaměstnaným financovat trh práce a také projekty na pomoc rizikovým sociálním kategoriím a také oblastem, které jsou nezaměstnaností nejvíce postiženy.

Státní politika zaměstnanosti v ČR zahrnuje dle Galbavé (2011) zejména tyto činnosti:

- zabezpečování práva na zaměstnání,
- uplatňování aktivní politiky zaměstnanosti,
- poskytování podpory v nezaměstnanosti a podpory při rekvalifikaci
- poskytování informačních, poradenských a zprostředkovatelských služeb na trhu práce,

- rekvalifikaci,
- přípravu k práci a opatření na podporu osob, které mají ztížené postavení na trhu práce aj.

1.3.1 Nástroje aktivní politiky zaměstnanosti

Kodlinská (2007) uvádí, že státní politika zaměstnanosti obsahuje mnoho nástrojů, jejichž cílem je zabezpečit plnou zaměstnanost a chránit tak občany proti nezaměstnanosti. Nejvíce používaným nástrojem, který se aktivuje ihned poté, co nezaměstnanost vznikne a nezaměstnaný ji oznámí, je zprostředkování zaměstnání, prováděné úřady práce či agentury práce.

Zprostředkováním zaměstnání se dle zákona č.435/2004 Sb., o zaměstnanosti, rozumí vyhledání zaměstnání pro fyzickou osobu, která se o práci uchází, a vyhledání zaměstnanců pro zaměstnavatele, který hledá nové pracovní síly, nebo také zaměstnávání fyzických osob za účelem výkonu jejich práce pro uživatele (osobu, která práci přiděluje a dohlíží na její provedení). Do zprostředkování se dále řadí informační a poradenská činnost v oblasti pracovních příležitostí. Zprostředkování zaměstnání je bezplatné.

Aktivní politika zaměstnanosti je dle zákona č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, realizována těmito nástroji:

- a) rekvalifikací,
- b) investičními pobídkami,
- c) veřejně prospěšnými pracemi,
- d) překlenovacím příspěvkem,
- e) společensky účelnými pracovními místy,
- f) příspěvkem na zapracování,
- g) příspěvkem při přechodu na nový podnikatelský program.

Rekvalifikací se rozumí získání nové kvalifikace nebo rozšíření stávající kvalifikace jedince. Při určování obsahu a rozsahu rekvalifikace se vychází z dosavadní kvalifikace, zdravotního stavu, schopností a zkušeností fyzické osoby, která má být rekvalifikována

formou získání nových teoretických znalostí a praktických dovedností v rámci dalšího profesního vzdělávání (Integrovaný portál MPSV, 2010).

Investiční pobídkami se myslí hmotná podpora vyváření nových pracovních míst a rekvalifikace zaměstnanců u investičních pobídek poskytovaných na základě zákona č. 72/2000 Sb., o investičních pobídkách a o změně některých zákonů v platném znění (Integrovaný portál MPSV, 2010).

Podle Galbavé (2011) jsou veřejně prospěšné práce jedním z nástrojů aktivní politiky zaměstnanosti, které slouží k udržení a obnovení základních pracovních návyků uchazečů o zaměstnání, motivují k práci prostřednictvím finančních prostředků, které jedinec získá z vykonané pracovní činnosti. Veřejně prospěšné práce fungují jako prevence nežádoucích sociálně patologických jevů.

Překlenovací příspěvek může dle zákona č.435/2004 Sb., o zaměstnanosti úřad práce poskytnout osobě samostatně výdělečně činné, která přestala být uchazečem o zaměstnání, a byl jí poskytnut tento příspěvek, který se poskytuje na úhradu provozních nákladů, mezi které spadá nájemné, náklady na dopravu materiálu a na opravu a údržbu objektu, ve kterém je samostatná výdělečná činnost provozována. Překlenovací příspěvek se však poskytuje nejdéle na dobu 5 měsíců.

Společensky účelnými pracovními místy jsou podle zákona č.435/2004 Sb., o zaměstnanosti, pracovní místa, která zaměstnavatel zřizuje nebo vyhrazuje na základě dohody s Úřadem práce a obsazuje je uchazeči o zaměstnání, kterým nelze zajistit jiným způsobem vhodné pracovní uplatnění. Na společensky účelná pracovní místa může Úřad práce poskytnout příspěvek.

Jak uvádí Polian (2001) státní politiku zaměstnanosti vykonávají orgány státní správy. Jejich hlavním cílem je zajišťovat právo na zaměstnání, přičemž plní funkci organizující, ochrannou a nápravnou. Mezi organizace státní správy na úseku správy zaměstnanosti se řadí **ministerstvo práce a sociálních věcí** jako ústřední správní úřad pro celou republiku a **úřady práce**, které působí na úrovni místní státní správy.

Dle zákona č. 2/1969 Sb., o zřízení ministerstev a jiných ústředních orgánů státní správy ČR je **Ministerstvo práce a sociálních věcí** ústředním orgánem státní správy pro pracovní právní vztahy, bezpečnost práce, zaměstnanost a rekvalifikaci, mzdy a jiné odměny za práci, kolektivní vyjednávání, důchodové zabezpečení, nemocenské pojištění, sociální péči,

péči o pracovní podmínky žen a mladistvých, péči o rodinu a děti, právní ochranu mateřství, péči o občany, kteří potřebují zvláštní pomoc atd.

Ministerstvo vykonává v souladu s kompetenčním zákonem koncepční a kontrolní činnost, podílí se na přípravě v této sféře veřejné správy a uděluje i odnímá povolení právníckým a fyzickým osobám ke zprostředkování zaměstnání za úhradu (Polián, 2001).

2 ÚŘADY PRÁCE A JEJICH PŮSOBNOST

Státní správa zaměstnanosti je dle Káni (2007) zajišťována pracovními úřady. Úřady práce řadíme podle Průchy (2004) mezi územní specializovaný orgán státní správy. Opodstatnění existence specializovaných územních orgánů je nutno v souladu s jejich posláním hledat především v účelnosti a míře jejich speciálního zaměření.

Úřady práce dle (Poliana, 2001) mimo jiné:

- informují občany o možnostech získání zaměstnání, rekvalifikace a zároveň informují zaměstnavatele o volných zdrojích pracovních sil,
- zprostředkovávají uchazečům a zájemcům o zaměstnání vhodné zaměstnání, v obvodu jejich trvalého pobytu,
- vedou evidenci volných pracovních míst a uchazečů o zaměstnání a rozhodují také o vyřazení z evidence,
- rozhodují o přiznání, nepřiznání, odejmutí či vrácení hmotného zabezpečení,
- rozhodují vydání či odnětí povolení k zaměstnání cizincům.

Při zprostředkování zaměstnání dle Galbavé (2011) zaměstnanci úřadu práce věnují zvýšenou péči uchazečům o zaměstnání, kteří ji pro svůj věk, zdravotní stav, péči o dítě nebo z jiných závažných důvodů potřebují. Mezi tyto jedince můžeme zařadit osoby do 20 let věku, osoby se zdravotním postižením, těhotné ženy, osoby pečující o dítě do 15 let věku, jedince starší 50 let věku.

Podle Kodymové, Koláčkové (In Matoušek, Kodymová, Koláčková, 2005) je u těchto **rizikových skupin** ztráta zaměstnání pravděpodobnější a je pro ně mnohdy velmi obtížné nalézt nové místo. Z toho vyplývá, že nezaměstnanost neohrožuje všechny skupiny lidí stejnou měrou. A právě těmto jedincům, kteří delší dobu hledají zaměstnání, hůře se orientují na trhu práce nebo potřebují oporu a pomoc v tíživé životní situaci způsobené ztrátou zaměstnání pomáhají informační a poradenská střediska pro volbu či změnu povolání, která mají klubový charakter a jsou zřizována pod jednotlivými úřady práce. Programy těchto tzv. job klubů, kde se pracuje s lidmi, kteří mají snahu a chuť nezaměstnanost řešit, jsou zaměřeny na získání či udržení dovedností, kterými jsou:

- znalost technik hledání zaměstnání a vyhledávání a využívání dalších zdrojů informací o volných pracovních místech;

- schopnost sestavit kvalitní životopis či motivační dopis, naučit se vystupovat při přijímacích pohovorech;
- reálný pohled na vlastní postavení na trhu práce, včetně motivace k rekvalifikaci;
- udržování sociálních vazeb.

Existuje také tzv. start klub, který funguje na stejných principech, ale je zaměřen na absolventy a nezaměstnané bez dosavadní praxe (Kodymová, Koláčková In Matoušek, Kodymová, Koláčková, 2005).

Funkce úřadů práce

Jak uvádí Krebs (2007) úřady práce jsou základním článkem, který realizuje politiku zaměstnanosti a plní tyto funkce:

- 1) informační, tj. poskytování aktualizovaných přehledů o struktuře nabídky pracovních sil a vývoji na trhu práce v daném území, o volných pracovních místech atd.
- 2) poradenskou, tj. poskytují poradenství v otázkách právních, sociálních, psychologických, ekonomických apod.
- 3) zprostředkovatelskou, tj. zajišťování zprostředkování práce, zabezpečování pracovních míst handicapovaným, rekvalifikace, hmotné zabezpečení,
- 4) podnikatelskou, tj. podílejí se na tvorbě nových pracovních míst včetně finanční účasti (podpora drobného podnikání a zaměstnávání absolventů škol) a na rekvalifikace.

2.1 Úřad práce ve Zlíně

*„Úřad práce poskytuje všem občanům informační služby v oblasti pracovních příležitostí, zejména informace o volných pracovních místech v České republice a zemích EU, o situaci na trhu práce v České republice a zemích EU, o podmínkách zaměstnávání v zahraničí a o možnostech dalšího vzdělávání. Úřad práce poskytuje také **poradenské služby** pro volbu povolání, volbu rekvalifikace a zprostředkování vhodného zaměstnání“* (Služby úřadu práce, 2009).

Cílovou skupinou úřadu práce jsou občané všech věkových kategorií, jedná se zejména o uchazeče a zájemce o zaměstnání. Mezi nejpočetnější skupiny uchazečů o zaměstnání řa-

díme zejména jedince s nižší kvalifikací nebo také osoby se zdravotním postižením, kteří mají ztížené postavení na trhu práce.

Uchazečem o zaměstnání je dle zákona č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti fyzická osoba, která osobně požádá o zprostředkování vhodného zaměstnání úřad práce, v jejímž územním obvodu má bydliště, a při splnění zákonem stanovených podmínek je úřadem práce zařazena do evidence uchazečů o zaměstnání. Tyto podmínky splňuje osoba, která mimo jiné není:

- v pracovněprávním vztahu nebo ve služebním poměru;
- osobou samostatně výdělečně činnou;
- společníkem nebo jednatelem společnosti s ručením omezeným;
- členem představenstva akciové společnosti vykonávajícím mimo pracovněprávní vztah k této společnosti pro společnost práci;
- členem dozorčí rady obchodní společnosti vykonávajícím mimo pracovněprávní vztah k této společnosti pro společnost práci;
- členem družstva vykonávajícím mimo pracovněprávní vztah k družstvu pro družstvo práci;
- soudcem;
- členem zastupitelstva územního samosprávného celku;
- pěstounem, který vykonává pěstounskou péči v zařízeních pro výkon pěstounské péče podle zvláštních právních předpisů;
- fyzickou osobou soustavně se připravující na budoucí povolání apod.

Zájemcem o zaměstnání je podle zákona č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti fyzická osoba, která má zájem o zprostředkování zaměstnání a za tím účelem požádá o zařazení do evidence zájemců o zaměstnání úřad práce na území České republiky. Ten mu zprostředkovává vhodné zaměstnání a zároveň může zabezpečit vhodnou rekvalifikaci.

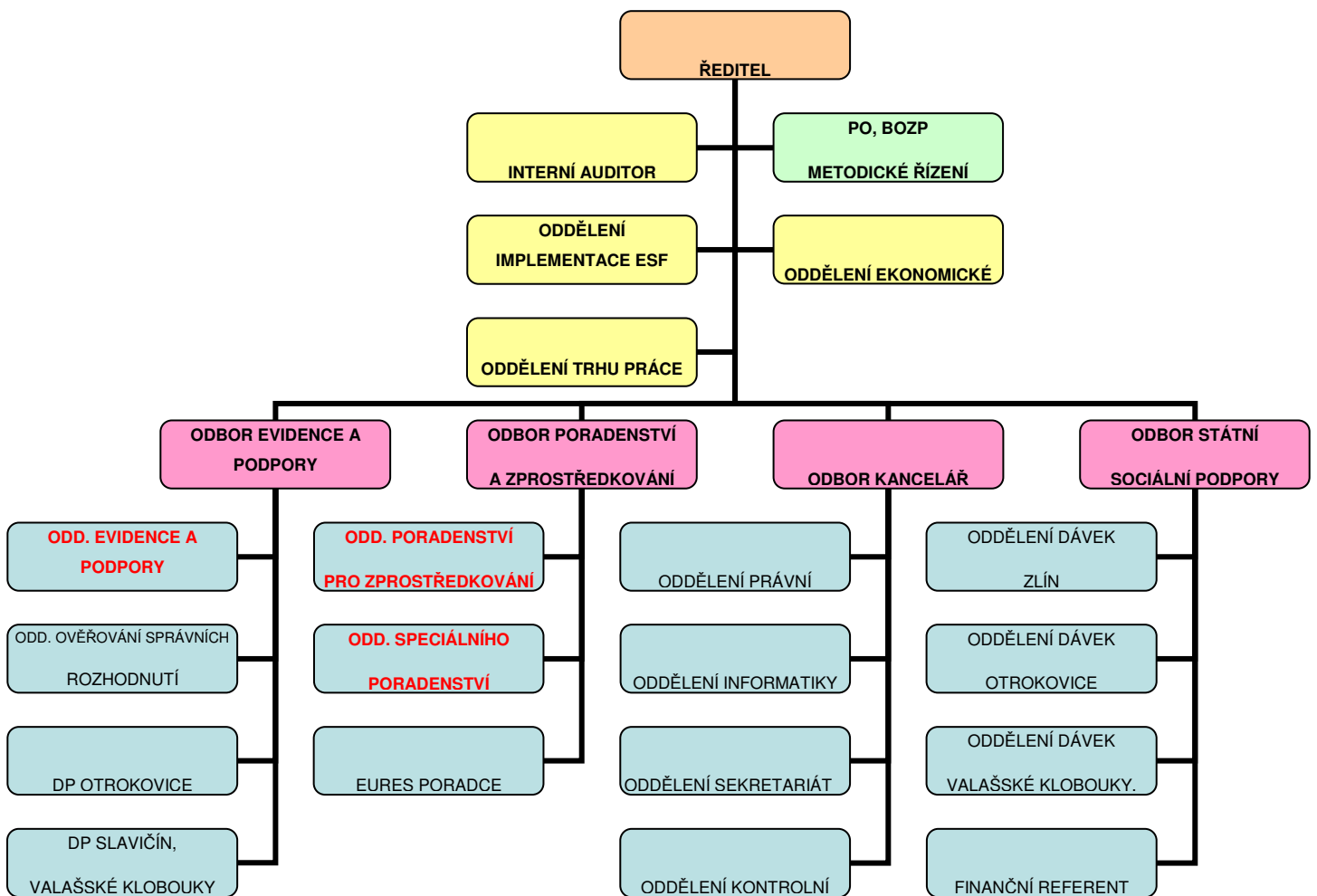
Úřad práce spolupracuje také se zaměstnavateli. Dle Služeb úřadu práce (2010) zaměstnavatelům:

- vyhledává na volná pracovní místa uchazeče o zaměstnání a zájemce o zaměstnání,
- poskytuje příspěvek na podporu zaměstnávání osob se zdravotním postižením,

- může poskytnout v rámci aktivní politiky zaměstnanosti: příspěvek na vytvoření chráněného pracovního místa a na provoz chráněného pracovního místa, příspěvek na vytvoření pracovních příležitostí v rámci veřejně prospěšných prací aj.

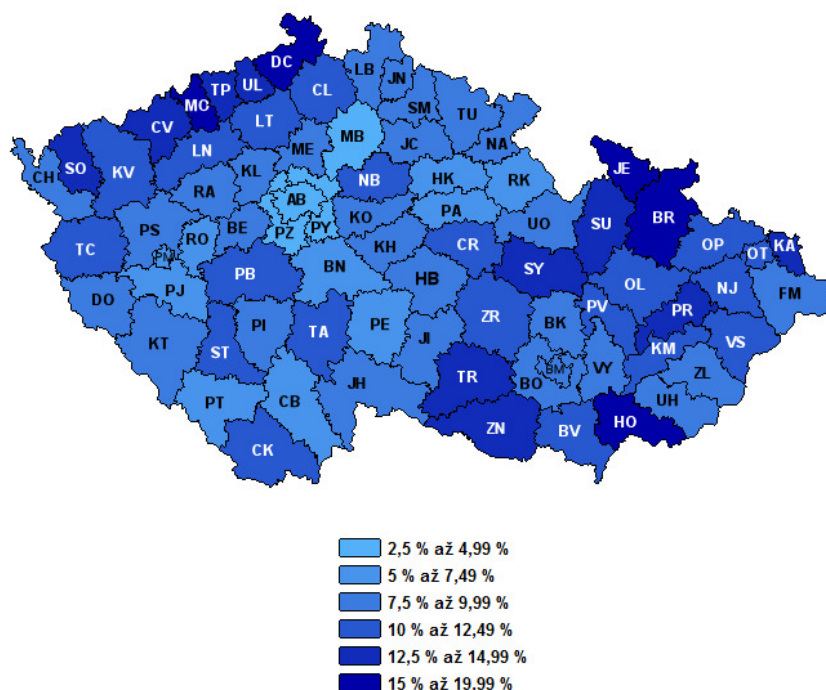
2.1.1 Organizační schéma úřadu práce ve Zlíně

Pro přehlednost jsme zvolili organizační schéma Úřadu práce ve Zlíně, ve kterém jsme barevně odlišili oddělení, která jsou pro náš výzkum významné.



Obr. 1 Organizační struktura Úřadu práce ve Zlíně

Dle statistických údajů zveřejněných na Integrovaném portále MPSV (2011) je ve Zlíně k březnu 2011 9.040 dosažitelných uchazečů o zaměstnání. Dosažitelnými uchazeči jsou uchazeči o zaměstnání, kteří mohou bezprostředně nastoupit do zaměstnání při nabídce vhodného pracovního místa. Jedná se tedy o evidované nezaměstnané, kteří nemají žádnou objektivní překážku pro přijetí zaměstnání. Za dosažitelné se nepovažují uchazeči o zaměstnání ve vazbě, ve výkonu trestu, uchazeči v pracovní neschopnosti, uchazeči, kteří jsou zařazeni na rekvalifikační kurzy, nebo uchazeči, kteří vykonávají krátkodobé zaměstnání, a dále uchazeči, kteří pobírají peněžitou pomoc v mateřství nebo kterým je poskytována podpora v nezaměstnanosti po dobu mateřské dovolené.



Obr. 2 Nezaměstnanost v krajích a okresech za březen 2011

Kvůli hospodářské krizi, která propukla v roce 2009, dochází k stálému nárůstu uchazečů o zaměstnání a radikálnímu snížení počtu volných pracovních míst. Jak lze vyčíst z obrázku, ve Zlínském okrese se nezaměstnanost k březnu 2011 pohybuje v rozmezí od 7,5-9,99%. Dle přesnějších statistických údajů zveřejněných na Integrovaném portále MPSV (2011) je ve zlínském okrese míra nezaměstnanosti 8,9% a na 9.040 nezaměstnaných připadá 557 volných pracovních míst.

2.1.2 Nabídka poskytovaných služeb na vybraných odděleních

Poskytování služeb na úřadu práce se liší vzhledem k jednotlivým odborům. Níže uvádíme a blíže popisujeme činnosti jednotlivých oddělení, kterými se budeme dále zabývat v praktické části této práce. Poskytované služby na vybraných odděleních jsou dle Organizačního řádu Úřadu práce ve Zlíně (2010) charakterizovány následovně:

1) Oddělení evidence a podpory:

- zařazuje do evidence a vyřazuje z evidence uchazeče o zaměstnání,
- vede evidenci uchazečů,
- zahajuje správní řízení,
- zajišťuje veškerou administrativní činnost související s evidencí uchazečů o zaměstnání.

2) Oddělení poradenství pro zprostředkování:

- vyhledává nabídky vhodného zaměstnání, zprostředkovává vhodné zaměstnání nebo pracovní uplatnění a vydává doporučení na tyto pracovní místa,
- provádí individuální a skupinové poradenství s uchazeči o zaměstnání,
- spolupracuje se zaměstnavateli k vytváření a obsazování pracovních míst,
- vede evidenci volných pracovních míst.

3) Oddělení speciálního poradenství a rekvalifikace:

- zjišťuje, zpracovává a poskytuje komplexní informace z oblasti přípravy na povolání ze státních a soukromých školských zařízení v regionu a celé republice,
- informuje o formách studia, přijímacích a studijních podmínkách o profilu absolventa,
- poskytuje individuální poradenství pro žáky, rodiče, mladistvé, mládež a dospělé všech stupňů vzdělání,
- realizuje skupinové poradenství spojené s volbou učebního nebo studijního oboru pro základní a střední školy,
- zajišťuje informace o studijních a učebních oborech v regionu, spolupodílí se na vydání brožury pro žáky základních škol,
- zabezpečuje individuální psychologické poradenství,
- zabezpečuje poradenství pro uchazeče se zájmem z oblasti rekvalifikace,
- zabezpečuje speciální poradenství pro uchazeče, občany se zdravotním postižením a zaměstnavatele,

- zprostředkovává zaměstnání občanů ČR v zemích EU, včetně formálních záležitostí, nutných k vyřízení pracovního povolení podle mezinárodních smluv,
- vede evidenci pracovních nabídek v zemích EU a zajišťuje jejich zveřejnění na úřadu práce.

3 PRACOVNÍCI VE STÁTNÍ SPRÁVĚ

Činnost státní správy slouží veřejným zájmům společnosti, službě veřejnosti, službě i ochraně občanů a obraně státu (Káňa, 2007).

Státní úředníci naplňují státní službu, kterou Svoboda, Schelle (2007) definují buď jako:

- systém právních poměrů zaměstnanců, kteří pracují ve státní službě, a kteří mají vztah k veřejné moci,
- nebo jako určitou činnost pracovníků státního aparátu.

Podle Čabanové (In Tomeš, 2002) se státní službou rozumí zaměstnanecký vztah úředníka státní správy, který vzniká na základě právních platných předpisů a vymezuje práva a povinnosti zaměstnanců státní správy.

Svoboda, Schelle (2007) uvádí tři znaky státní služby:

- 1) zákonost – znamená, že dodržování zákonů má přednost před poslušností, která je však očekávána,
- 2) koordinace a spolupráce – není dán prostor pro soutěžení, nefunguje zde konkurence,
- 3) subordinace – nebo-li jisté hierarchické rozdělení státních zaměstnanců.

Pracovníci ve státní správě jsou vázáni pracovním poměrem k orgánům a vykonávají specifické funkce. Mají statut veřejného činitele, který je zachycen i v trestním zákoně – požívají vyšší ochrany (útok na veřejného činitele). Dopustí-li se korupce, hodnotí se to jako trestní čin zpronevěry a přičítá se jim také přitěžující okolnost, že čin spáchali jako veřejné činitelé (Svoboda, Schelle, 2006).

Jak uvádí Čabanová (In Tomeš, 2002) zaměstnanci jsou nejen vykonavateli této správy, ale ve většině případů jsou pro ostatní občany personifikací (zosobněním) této správy. Ve značné míře tedy záleží právě na jejich odborných, ale i morálně volních vlastnostech, jak budou nejrůznější opatření prezentována občanům, jak je bude občan akceptovat a jak se bude zároveň při jednání s úřady cítit.

Svoboda, Schelle (2007) popisují, že státní služba, s sebou nese jistá omezení (např. nemožnost politické angažovanosti, zákaz přijímání darů, vyšší odpovědnost), ale skýtá i různé výhody (např. trvalé zaměstnání, služební postup, platové a sociální výhody – služební

byt, auto, titulování). Existuje zde také kariérní systém – celoživotní dráha ve státních službách a zásluhový systém, který je založen na odborných znalostech (např. jmenování do lepších pozic aj.).

Svoboda, Schelle (2006) uvádí výčet předpokladů, které jsou potřebné pro výkon státní služby, jsou jimi:

- státní občanství,
- oddanost, loajalita,
- bezúhonnost,
- nestrannost,
- zletilost,
- způsobilost k právním úkonům,
- dodržování etického kodexu.

Dle Hendrycha (2003) uzavírání pracovního poměru osob ve státní správě by mělo být uskutečňováno na základě posouzení jejich způsobilosti pracovat ve státní správě a vůle k vysoké výkonnosti. Mezi požadavky, které se na uchazeče kladou, patří odbornost, nestrannost, loajalita k zaměstnavateli (státu) a s tím související politická neutralita (jistá zdrženlivost v politické aktivitě). Ověření těchto požadavků se děje na základě výběrového řízení. Jeho výsledek by měl být rozhodující pro určení pořadí uchazečů a pro rozhodnutí o přijetí. Už při výběru je třeba sledovat morální předpoklady uchazeče a uplatňování hledisek morální integrity veřejné služby ve smyslu etických kodexů.

Mezi hlavní náplň práce úředníků Káňa (2007) řadí zejména činnosti administrativní a komunikativní. Administrativními činnostmi se rozumí práce s informacemi, vyřizování a třídění korespondence, vykonávání technických činností, uplatňování znalostí a dovedností z práva, správního řízení, ekonomiky, psychologie, sociologie, zdravotnictví aj. dle pracovního zařazení. Na komunikativní rovině je zaměstnanec schopný se věcně vyjadřovat, komunikovat s občany, vyřizovat stížnosti, vystupovat na veřejnosti, na schůzích, poradách atd.

3.1.1 Vzdělávání státních zaměstnanců

Vzdělávání by u zaměstnanců státní správy mělo být celoživotním procesem. Základy vzdělávacího systému a jeho organizační uspořádání bývají obsaženy v zákonech o státních zaměstnancích. Mezi nejdůležitější elementy zabezpečující profesní rozvoj člověka v každé lidské organizované činnosti patří školení. Školící programy jsou zaměřeny převážně na nové poznatky z oboru, mají přispívat také k tzv. socializaci nových zaměstnanců a ke zdokonalování správní kultury (Hendrych, 2003).

Prohlubování vzdělání státních zaměstnanců je součástí služebních vztahů státních zaměstnanců. Zaměřuje se na jejich další odborný růst v jimi vykonávaném oboru služby včetně zdokonalování, popřípadě získávání jazykových znalostí, přitom se vychází z výsledku služebního hodnocení státního zaměstnance (služební zákon č. 218/2002 Sb.).

Zvýšení vzdělání státního zaměstnance může být tedy formou **účastí na školení nebo studiu**. Zvýšením vzdělání se rozumí též jeho rozšíření. Ke zvýšení vzdělání státního zaměstnance na náklady služebního úřadu je třeba předchozího souhlasu služebního orgánu (služební zákon č. 218/2002 Sb.).

Zaměstnanci správních úřadů se musí řídit etickým kodexem zaměstnanců veřejné správy. Účelem Kodexu etiky zaměstnanců ve veřejné správě (2010) je podporovat žádoucí standardy chování zaměstnanců a na druhé straně také informovat veřejnost, jaké chování může očekávat. Etický kodex ve shrnutí obsahuje mimo jiné tyto náležitosti, které se vztahují ke klientům:

- Výkon veřejné správy je službou veřejnosti, zaměstnanec ji vykonává na vysoké odborné úrovni, kterou si studiem průběžně prohlubuje, s nejvyšší mírou slušnosti, ochoty a porozumění bez jakýchkoliv předsudků.
- Zaměstnanec činí rozhodnutí a řeší záležitosti objektivně na základě jejich skutkové podstaty.
- Zaměstnanec nevyžaduje ani nepřijímá dary, laskavosti, ani žádná jiná zvýhodnění, která by mohla ovlivnit nebo zdánlivě ovlivnit rozhodování v dané věci.
- Zaměstnanec nevyužívá výhody vyplývající z jeho postavení ani informace získané při výkonu veřejné správy pro svůj soukromý zájem.

- Zaměstnanec neuvádí vědomě v omyl ani veřejnost, ani ostatní zaměstnance v úřadu.
- S informacemi získanými při výkonu veřejné správy zaměstnanec nakládá s potřebnou důvěrností a poskytuje jim příslušnou ochranu atd.

Úředník veřejné správy musí dále respektovat a řídit se Modelovým kodexem chování úředníka, který uvádí Rektořík, Šelešovský a kol., (2003) a zahrnuje mimo jiné:

- jednání v souladu s právem a používání postupů, které jsou vymezené v legislativě,
- respektování principu rovného zacházení (zakázaná je diskriminace z důvodu státní příslušnosti, pohlaví, barvy pleti, jazyka, víry, náboženství atd.),
- nestrannost a nezávislost, spravedlnost (nesmí nikoho poškodit či zvýhodnit na úkor jiných),
- projevování chuti do práce, být přesný, zdvořilý a dosažitelný pro veřejnost aj.

Pravdou je, že ne vždy lze o každém úředníkovi říci, že se podle výše uvedeného kodexu a pravidel chová, a proto je mnohdy terčem nelibých poznámek. Je třeba si ale uvědomit, že vše záleží na osobnosti úředníka, je proto třeba již při výběrovém řízení zvážit, zda se vybraný jedinec na určitou pozici hodí a zda bude pro něj samotného uspokojující tuto práci vykonávat. Práce s lidmi není totiž vždy jednoduchá, ale zároveň je velmi obohacující a přínosná.

4 SPOKOJENOST KLIENTA

Za klienta úřadu práce považujeme pro účely této práce jedince, který je zaevidovaný na úřadu práce. Buďto může být uchazečem o zaměstnání či zájemcem o zaměstnání.

Nejprve je třeba si uvědomit, že každý jedinec je neopakovatelná jedinečná bytost se svými specifickými osobnostními vlastnostmi a rysy osobnosti. Osobnost člověka je ovlivňována jak vrozenými dispozicemi, tak výchovou.

Podle Vágnerové (2010) lze osobnost jen těžko definovat jako celek, mnohem snadněji je použít k jejímu popisu dílčí aspekty, osobnostní vlastnosti, které určují obecnější tendence k určitému způsobu reagování. Osobnostní vlastnosti fungují ve vzájemné interakci, výsledný projev závisí také na aktuálních podmínkách.

Pojem osobnost charakterizuje také Nakonečný (1995) jako vnitřní organizaci duševního života člověka, skutečnost, že je jednotou dílčích funkcí, funguje tedy jako jednotný celek individuálně odlišných dispozic k psychickým reakcím, který způsobuje, že v téže situaci reagují lidé různě a že tyto reakce vykazují určitou jednotu vnímání, myšlení, cítění, představa a snah.

Z toho vyplývá, že mohou jedinci v různých situacích a za nejrůznějších podmínek reagovat diferencovaně a mohou mít na danou věc rozdílné subjektivní názory.

Spokojenost klientů úřadu je podle Půčka (2005) vnímání těchto zákazníků, které se týká stupně splnění jejich požadavků na poskytovanou veřejnou službu. Šetření spokojenosti patří k nástrojům zjišťování zpětné vazby. Zejména může být důležité při posuzování účelnosti či neúčelnosti některých aktivit. Spokojenost je v podstatě vnímaná kvalita, je tedy nutné zvyšovat kvalitu života občanů a poskytovat kvalitní a výkonné služby, ale současně je nezbytné se postarat o to, aby naši zákazníci/klienti toto také vnímali – byli spokojeni.

Kvalita ve službách je podle Hesketa, Sasserá, Harta (1993) rozdíl mezi poskytnutou službou a tím, co zákazník očekával. Je relativní a definovaná očekáváním každého zákazníka.

Spokojenost klientů významně ovlivňuje jeden důležitý faktor, jde o **způsob komunikace s veřejností a medializace** neboli prezentace činnosti (Půček, 2005). Tento faktor souvisí se samotným vykonáváním činností zaměstnanců, kteří s klienty úřadu práce přicházejí každodenně do styku a poskytují jim služby.

Ochrana (2007) uvádí, že pokud chceme **měřit úroveň spokojenosti občanů s poskytovanými veřejnými službami**, nejprve si musíme stanovit určitá **kritéria pro hodnocení**. Daná kritéria jsou charakteristiky poskytovaných veřejných služeb, které ve svém souhrnu přinášejí občanům uspokojení z poskytované veřejné služby.

5 KRITÉRIA HODNOCENÍ VEŘEJNÉ SPRÁVY

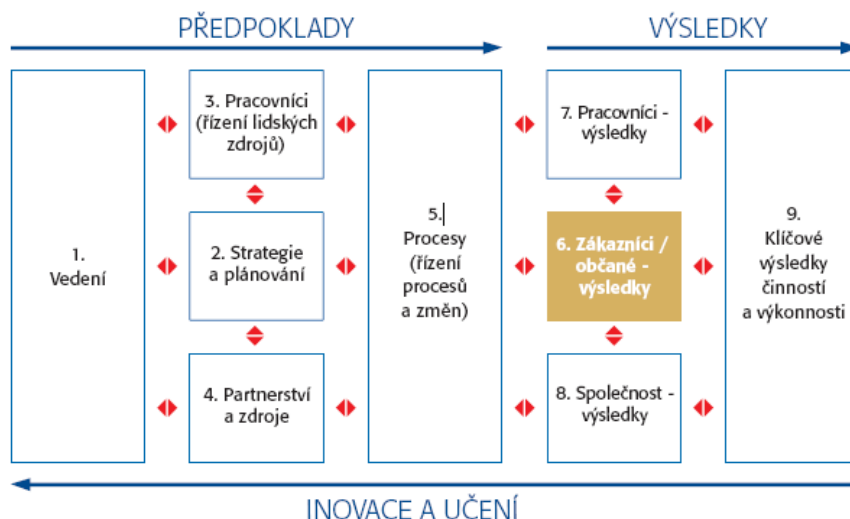
Hendrych (2003) uvádí nejobecnější požadavky, které jsou kladeny na veřejnou (státní) správu, jsou jimi kvalitní, pohotové a hospodárně plněné stanovené úkoly. Pro hodnocení veřejné správy z hlediska úspěšnosti a výkonnosti jsou rozhodující úkoly, prostředky potřebné k jejich realizaci a dosažené výsledky. Tyto výsledky vzhledem k výsledkům zamýšleným mohou být hodnoceny z více hledisek, podle nichž jsou stanovena kritéria hodnocení veřejné správy. Jsou jimi:

- hospodárnost (ekonomicky účelné jednání),
- efektivnost (měřítko nejrůznějších činností – mezi tím co je a co má být),
- úspornost (minimalizace nákladů, využívání modernizačních opatření - zjednodušování správních agend),
- účelnost (činnosti, kterými se přibližujeme ke stanovenému cíli),
- přiměřenost (zda provedené opatření odpovídá sledovanému účelu a zda bylo vzhledem ke stanovenému potřebné),
- kultura a etika správy,
- míra veřejnosti a demokratičnosti,
- blízkost občanům aj.

5.1 Hodnocení kvality výkonu podle spokojenosti klientů

Grospič (2008) uvádí, že jedním z významných nástrojů modernizace veřejné správy se stal společný evropský systém hodnocení kvality - Common Assesment Framework (CAF), který sleduje zlepšování činnosti organizací veřejné správy na základě sebehodnocení. Tento dokument byl přijat na 1. konferenci kvality ve veřejném sektoru v květnu 2000 v Lisabonu. Jeho zdokonalená verze byla schválena na 2. konferenci v říjnu 2002. Je prostředkem integrace různých iniciativ ke kvalitě běžné činnosti v oblasti veřejné správy a veřejných služeb. CAF je výsledkem kooperace mezi ministry států EU odpovídajícími za veřejnou správu. Jeho hlavní směry spočívají v postižení specifických rysů organizací veřejného sektoru, v uplatnění jako nástroje veřejné správy, pro zlepšení výkonnosti jejich organizací. Tento systém zajišťuje zejména hodnocení založené na důkazech, je prostředkem k dosažení konsenzu na potřebách ke zlepšení organizace apod.

Jak uvádí Půček (2005) CAF je založen na provedení sebehodnocení úřadů na základě devíti kritérií. CAF je cesta k efektivnímu, kvalitnímu či výkonnému úřadu, který má spokojené zákazníky i zaměstnance. Dle námětů ukazatelů modelu CAF, lze toto sebehodnocení (metodiku) použít i k šetření spokojenosti nezaměstnaných registrovaných na úřadu práce. Měření celkové spokojenosti zákazníků úřadu se vztahuje ke konkrétním úkonům, kvůli kterému zákazníci úřad práce navštívili.



Obr. 3 Model CAF

Grospič In (Grospič, Heřmanová, Jetmar, 2008) přehledně popisují šesté, pro náš výzkum důležité kritérium, sledující **orientaci výstupů organizace na občana - zákazníka**. Organizace veřejného sektoru mají soustavně zjišťovat míru uspokojování potřeb občanů – zákazníků ve sféře služeb, které poskytují. Dbají též o otevřenost (přístupnost) organizace a zapojování občanů – zákazníků do kontroly poskytování služeb. Při hodnocení své činnosti veřejné organizace dbají o vlídnost a poctivost jednání, odpovědnost a aktivní chování, flexibilitu a schopnost reagovat na individuální situace. Hodnotí dále přístupnost služeb (provozní a čekací dobu), rozsah a kvalitu informací, jejich dostupnost a transparentnost, úsilí o zjednodušení administrativního postupu. Dále v rámci tohoto kritéria hodnotí kvalitu, spolehlivost služeb a jejich soulad se standardy kvality. Sledují též počet stížností, počet vadných služeb apod.

V zásadě ale platí jedno pravidlo, nikdo není neomylný, a pokud není zákazník/klient s nějakou službou spokojen, může podat stížnost. Jak uvádí Káňa (2007) dotčené osoby mají právo obrátit se na správní orgány se stížnostmi proti nevhodnému chování úředních

osob nebo proti postupu správního orgánu. Stížnost lze podat písemně, je-li stížnost podána ústně a nelze-li ihned vyřídit, sepíše se písemný záznam. Stížnost podána oficiální cestou musí být vyřízena do 60 dnů ode dne jejího doručení příslušnému správnímu orgánu. Stěžovatel musí být o vyřízení stížnosti vyrozuměn a správní orgán je povinen bezodkladně vyřídit příslušná opatření.

Stížnosti jsou projevem nízké míry spokojenosti klientů. Avšak počet stížností případně počet oprávněných stížností nemůže být jediným a už vůbec ne rozhodujícím ukazatelem míry spokojenosti zákazníků/ občanů, protože pouze 4 % nespokojených lidí si stěžuje (Půček, 2005).

Abychom při šetření spokojenosti zjišťovali objektivní zpětnou vazbu, je třeba podle Půčka (2005) charakterizovat službu pomocí jejich znaků. Mezi znaky služeb řadí **dostupnost časovou i místní, spolehlivost, čekací dobu, dobu vyřízení požadavku, komunikaci, kompetentnost a způsobilost zaměstnanců, způsob přijetí, zacházení a porozumění zaměstnanci, jistotu a bezpečí, vhodnost prostředí a v neposlední řadě technické vybavení.**

Podle Hesketta, Sasseru, Harta (1993) je známo, že kvalita poskytování služeb závisí na jejich zdrojích. Určující veličinou kvality služeb jsou především **lidé neboli zaměstnanci**, ale také **informační systémy, prostory a využívané technologie.**

Jak uvádí Káňa (2007) instituce veřejné správy používá nejčastěji neverbální, verbální, individuální a hromadné **informační systémy.** Mezi neverbální se obvykle řadí písemná sdělení, dopisy, mezi verbální systémy lze přiřadit shromáždění, schůze či veřejná jednání. Individuální systémy jsou uzavřená jednání a hromadné to jsou veřejné vyhlášky, které mají právní sílu a jsou umístěny na frekventovaných místech, jako je internet, televize, tisk aj.

Dalším ukazatelem měření je podle CAF přístupnost **služeb, která zahrnuje otevírací a čekací dobu, spolu s lhůtou pro vyřizování požadavku klienta.** Dle Káni (2007) je pracovní doba na úřadech obvykle rozdělena na styk s veřejností, která bývá nejčastěji v době od 8. hodin do 17. hodin (pondělí, středa, čtvrtek) a zvláště pro vlastní pracovní výkon zaměstnance.

Kritérium hodnotící rozsah a kvalitu, dostupnost a transparentnost informací ve veřejné správě zahrnuje převážně využívání informačních a komunikačních technologií,

kteřé dle Českého statistického úřadu (2009) mají za cíl optimalizovat činnost veřejné správy a nabídnout občanům a firmám profesionálnější, rychlejší a méně komplikované služby. Pro rozvoj využívání těchto technologií je velmi důležitým předpokladem dostatečná vybavenost organizací veřejné správy informačními technologiemi, zpřístupnění on-line služeb klientům, dostatek úředníků schopných pracovat s náročnými informačními systémy a rozvinutá informační společnost, kde jednotlivci a podniky mají přístup k internetu a zcela běžně jej využívají. Do tohoto kritéria informovanosti bychom mohli zařadit také **přehlednost budovy**, tj. informační tabule při vstupu. Dále zde řadíme nástěnky budovy, které informují klienta o volných pracovních místech či akcích pořádaných úřadem práce či vydávání různých příruček a tiskopisů pro klienty. Podle Káni (2007) je nezbytné, aby informace ve veřejné správě byly pravdivé, včasné a nezkreslené, proto tyto instituce používají propojený informační systém.

Využívání ICT řadíme do celkové **vybavenosti budovy správního úřadu**. Mezi další prvky vybavenosti můžeme zařadit také technické parametry budovy jakými je osvětlení či prostory budovy, které mohou být buď dostatečné či nedostatečné.

Jak uvádí Půček (2005) odpovědnost za spokojenost konkrétního zákazníka nese pracovník, který danou službu (výkonu státní správy) na úřadě zabezpečuje. Odpovědnost za kvalitu a spokojenost zákazníků té které veřejné služby nese zejména vedoucí, který stojí v čele útvaru, který službu poskytuje. Odpovědnost za kvalitu práce a spokojenost zákazníků celého úřadu nese tajemník úřadu.

Nejčastějším důvodem pro zahájení šetření spokojenosti klientů úřadu je tedy snaha zjistit nebo ověřit zpětnou vazbu čili vnímání kvality výkonu úřadu práce, zahrnující práci úředníků, přiměřenost prostředí, dostatek poskytovaných informací apod. Šetření je také vhodné provádět jako **součást podkladů pro rozhodování** o struktuře úřadu, reorganizaci či optimalizaci, o poskytovaných službách. Výsledky šetření mohou také být **jedním z podkladů pro odměňování zaměstnanců**. Bude-li zaměstnancům záležet na spokojenosti jejich klientů, kvalita služby a hlavně vnímání zákazníků o této službě, se výraznělepší.

Je tedy víc než jasné, že **nejdůležitějším hodnotícím kritériem**, jsou samotní zaměstnanci, kteří s klienty úřadu práce přicházejí každodenně do styku a poskytují jim služby. Při hodnocení se bere zřetel převážně na jejich chování, jednání, celkové vystupování, otevřenost, nestrannost atd. Káňa (2007) vymezuje požadavky, které jsou na **zaměstnance veřej-**

né správy kladeny. Patří mezi ně odborné kvalifikační dovednosti a vědomosti, včetně dosaženého vzdělání, morálně-volní vlastnosti, vstřícnost, ohleduplnost, čestnost, bezúhonnost, spolehlivost aj.

II. PRAKTICKÁ ČÁST

6 METODOLOGIE VÝZKUMU

6.1 Cíle výzkumu

Hlavním cílem empirického výzkumu bylo zjištění míry spokojenosti klientů s kvalitou poskytovaných služeb a s prostředím Úřadu práce ve Zlíně ve vztahu k pohlaví, věku, vzdělání a délce evidence.

Díličními cíli bylo vyhodnotit, který z faktorů je pro spokojenost klienta s výkonem úřadu práce rozhodující, a jaká je míra celkové spokojenosti klientů s jednotlivými odděleními Úřadu práce ve Zlíně. Dále také zjistit míru spokojenosti klientů s kvalitou poskytovaných služeb a s prostředím na konkrétních odděleních úřadu práce ve vztahu k pohlaví, věku, vzdělání a délce evidence.

Dalším cílem bylo zmapovat konkrétní doporučení klientů, která by přispěla k jejich větší spokojenosti s výkonem Úřadu práce ve Zlíně či zjistit případné stížnosti.

Hlavní výzkumné problémy

1. Jaká je míra spokojenosti klientů s kvalitou poskytovaných služeb na Úřadu práce ve Zlíně vzhledem k pohlaví, věku, vzdělání a k délce evidence?

- H1.1 Předpokládáme, že míra spokojenosti klientů s kvalitou poskytovaných služeb na úřadu práce je ve vztahu k pohlaví klientů rozdílná.
- H1.2 Předpokládáme, že míra spokojenosti klientů s kvalitou poskytovaných služeb na úřadu práce je ve vztahu k věku klientů rozdílná.
- H1.3 Předpokládáme, že míra spokojenosti klientů s kvalitou poskytovaných služeb na úřadu práce je ve vztahu ke vzdělání klientů rozdílná.
- H1.4 Předpokládáme, že míra spokojenosti klientů s kvalitou poskytovaných služeb na úřadu práce je ve vztahu k délce evidence klientů rozdílná.

1.1 Jaká je míra celkové spokojenosti klientů s kvalitou poskytovaných služeb na Úřadu práce ve Zlíně?

1.2 S jakým hodnotícím kritériem poskytovaných služeb jsou klienti úřadu práce nejméně spokojeni?

2. Jaká je míra spokojenosti klientů s prostředím Úřadu práce ve Zlíně vzhledem k pohlaví, věku, vzdělání a k délce evidence?

- H2.1 Předpokládáme, že míra spokojenosti klientů s prostředím Úřadu práce ve Zlíně je ve vztahu k pohlaví klientů rozdílná.
- H2.2 Předpokládáme, že míra spokojenosti klientů s prostředím Úřadu práce ve Zlíně je ve vztahu k věku klientů rozdílná.
- H2.3 Předpokládáme, že míra spokojenosti klientů s prostředím Úřadu práce ve Zlíně je ve vztahu ke vzdělání klientů stejná.
- H2.4 Předpokládáme, že míra spokojenosti klientů s prostředím Úřadu práce ve Zlíně je ve vztahu k délce evidence klientů rozdílná.

2.1 Jaká je míra celkové spokojenosti klientů s prostředím Úřadu práce ve Zlíně?

2.2 S jakým hodnotícím kritériem prostředí jsou klienti úřadu práce nejméně spokojeni?

Dílčí výzkumné problémy

3. Který faktor je pro spokojenost klienta s výkonem úřadu práce rozhodující?

4. Jaká je míra celkové spokojenosti klientů s oddělením evidence a podpory?

5. Jaká je míra celkové spokojenosti klientů s oddělením poradenství pro zprostředkování?

6. Jaká je míra celkové spokojenosti klientů s oddělením speciálního poradenství a rekvalifikace?

7. Jaká je míra spokojenosti klientů s poskytovanými službami na oddělení evidence a podpory ve vztahu k pohlaví, věku, vzdělání a délce evidence?

- H7.1 Předpokládáme, že míra spokojenosti klientů s poskytovanými službami na oddělení evidence a podpory je ve vztahu k pohlaví rozdílná.
- H7.2 Předpokládáme, že míra spokojenosti klientů s poskytovanými službami na oddělení evidence a podpory je ve vztahu k věku rozdílná.
- H7.3 Předpokládáme, že míra spokojenosti klientů s poskytovanými službami na oddělení evidence a podpory je ve vztahu ke vzdělání rozdílná.
- H7.4 Předpokládáme, že míra spokojenosti klientů s poskytovanými službami na oddělení evidence a podpory je ve vztahu k délce evidence rozdílná.

7.1 S jakým hodnotícím kritériem poskytovaných služeb na oddělení evidence a podpory jsou klienti úřadu práce nejméně spokojeni?

8. Jaká je míra spokojenosti klientů s poskytovanými službami na oddělení poradenství pro zprostředkování ve vztahu k pohlaví, věku, vzdělání a délce evidence?

- H8.1 Předpokládáme, že míra spokojenosti klientů s poskytovanými službami na oddělení poradenství pro zprostředkování je ve vztahu k pohlaví rozdílná.
- H8.2 Předpokládáme, že míra spokojenosti klientů s poskytovanými službami na oddělení poradenství pro zprostředkování je ve vztahu k věku rozdílná.
- H8.3 Předpokládáme, že míra spokojenosti klientů s poskytovanými službami na oddělení poradenství pro zprostředkování je ve vztahu ke vzdělání rozdílná.
- H8.4 Předpokládáme, že míra spokojenosti klientů s poskytovanými službami na oddělení poradenství pro zprostředkování je ve vztahu k délce evidence rozdílná.

8.1 S jakým hodnotícím kritériem poskytovaných služeb na oddělení poradenství pro zprostředkování jsou klienti úřadu práce nejméně spokojeni?

9. Jaká je míra spokojenosti klientů s poskytovanými službami na oddělení speciálního poradenství a rekvalifikace ve vztahu k pohlaví, věku, vzdělání a délce evidence?

- H9.1 Předpokládáme, že míra spokojenosti klientů s poskytovanými službami na oddělení speciálního poradenství a rekvalifikace je ve vztahu k pohlaví rozdílná.
- H9.2 Předpokládáme, že míra spokojenosti klientů s poskytovanými službami na oddělení speciálního poradenství a rekvalifikace je ve vztahu k věku rozdílná.
- H9.3 Předpokládáme, že míra spokojenosti klientů s poskytovanými službami na oddělení speciálního poradenství a rekvalifikace je ve vztahu ke vzdělání rozdílná.
- H9.4 Předpokládáme, že míra spokojenosti klientů s poskytovanými službami na oddělení speciálního poradenství a rekvalifikace je ve vztahu k délce evidence rozdílná.

9.1 S jakým hodnotícím kritériem poskytovaných služeb na oddělení speciálního poradenství a rekvalifikace jsou klienti úřadu práce nejméně spokojeni?

10. Jaká je míra spokojenosti klientů s prostředím Úřadu práce ve Zlíně na oddělení evidence a podpory ve vztahu k pohlaví, věku, vzdělání a délce evidence?

- H10.1 Předpokládáme, že míra spokojenosti klientů s prostředím na oddělení evidence a podpory je ve vztahu k pohlaví rozdílná.
- H10.2 Předpokládáme, že míra spokojenosti klientů s prostředím na oddělení evidence a podpory je ve vztahu k věku rozdílná.

- H10.3 Předpokládáme, že míra spokojenosti klientů s prostředím na oddělení evidence a podpory je ve vztahu ke vzdělání rozdílná.
- H10.4 Předpokládáme, že míra spokojenosti klientů s prostředím na oddělení evidence a podpory je ve vztahu k délce evidence rozdílná.

10.1 S jakým hodnotícím kritériem prostředí na oddělení evidence a podpory jsou klienti úřadu práce nejméně spokojeni?

11. Jaká je míra spokojenosti klientů s prostředím Úřadu práce ve Zlíně na oddělení poradenství pro zprostředkování ve vztahu k pohlaví, věku, vzdělání a délce evidence?

- H11.1 Předpokládáme, že míra spokojenosti klientů s prostředím na oddělení poradenství pro zprostředkování je ve vztahu k pohlaví rozdílná.
- H11.2 Předpokládáme, že míra spokojenosti klientů s prostředím na oddělení poradenství pro zprostředkování je ve vztahu k věku rozdílná.
- H11.3 Předpokládáme, že míra spokojenosti klientů s prostředím na oddělení poradenství pro zprostředkování je ve vztahu ke vzdělání rozdílná.
- H11.4 Předpokládáme, že míra spokojenosti klientů s prostředím na oddělení poradenství pro zprostředkování je ve vztahu k délce evidence rozdílná.

11.1 S jakým hodnotícím kritériem prostředí na oddělení poradenství pro zprostředkování jsou klienti úřadu práce nejméně spokojeni?

12. Jaká je míra spokojenosti klientů s prostředím Úřadu práce ve Zlíně na oddělení speciálního poradenství a rekvalifikace ve vztahu k pohlaví, věku, vzdělání a délce evidence?

- H12.1 Předpokládáme, že míra spokojenosti klientů s prostředím na oddělení speciálního poradenství a rekvalifikace je ve vztahu k pohlaví rozdílná.
- H12.2 Předpokládáme, že míra spokojenosti klientů s prostředím na oddělení speciálního poradenství a rekvalifikace je ve vztahu k věku rozdílná.
- H12.3 Předpokládáme, že míra spokojenosti klientů s prostředím na oddělení speciálního poradenství a rekvalifikace je ve vztahu ke vzdělání rozdílná.
- H12.4 Předpokládáme, že míra spokojenosti klientů s prostředím na oddělení speciálního poradenství a rekvalifikace je ve vztahu k délce evidence rozdílná.

12.1 S jakým hodnotícím kritériem prostředí na oddělení speciálního poradenství a rekvalifikace jsou klienti úřadu práce nejméně spokojeni?

13. Jaké jsou četnosti v podávání stížností na výkon Úřadu práce ve Zlíně?

14. Jaká konkrétní doporučení navrhují klienti ke zvýšení své spokojenosti s kvalitou výkonu Úřadu práce ve Zlíně?

Proměnné

- Míra spokojenosti s kvalitou poskytovaných služeb na Úřadu práce ve Zlíně (závisle proměnná) - METRICKÁ PROMĚNNÁ

Míru spokojenosti s kvalitou poskytovaných služeb jsme změřili pomocí otázek č. 5 a 7 v dotazníku, varianty odpovědi byly od 5 = velmi spokojen(a), 4 = spíše spokojen(a), 3 = ani spokojen(a), ani nespokojen(a), 2 = spíše nespokojen(a), po 1 = zcela nespokojen(a). Výsledkem byla průměrná hodnota.

- Míra spokojenosti s prostředím Úřadu práce ve Zlíně (závisle proměnná) - METRICKÁ PROMĚNNÁ

Míru spokojenosti s prostředím jsme změřili za pomoci otázek č. 6 a 8 v dotazníku, varianty odpovědi jsou od 5 = velmi spokojen(a), 4 = spíše spokojen(a), 3 = ani spokojen(a), ani nespokojen(a), 2 = spíše nespokojen(a), do 1 = zcela nespokojen(a). Výsledkem byla průměrná hodnota.

- Faktory spokojenosti klientů (závisle proměnná) - METRICKÁ PROMĚNNÁ

Faktory spokojenosti klientů jsme změřili pomocí otázky č. 9 v dotazníku, varianty odpovědi jsou 4 = zásadní (nejdůležitější) faktor, 3 = důležitý faktor, 2 = méně důležitý faktor, 1 = nejméně důležitý faktor. Faktory spokojenosti klientů nepovažujeme za kategoriální proměnnou, protože jsme pracovali s průměry.

- Celková spokojenost klientů na jednotlivých odděleních Úřadu práce ve Zlíně (závisle proměnná) - METRICKÁ PROMĚNNÁ

Celkovou spokojenost klientů na jednotlivých odděleních jsme změřili pomocí otázky č. 10 v dotazníku, varianty odpovědi jsou od 5 = velmi spokojen(a), 4 = spíše spokojen(a), 3 = ani spokojen(a), ani nespokojen(a), 2 = spíše nespokojen(a), 1 = zcela nespokojen(a), 0 = nemám zkušenost s daným oddělením. Výsledkem byla průměrná hodnota.

➤ Spokojenost klientů s poskytovanými službami na vybraných odděleních Úřadu práce ve Zlíně (závisle proměnná) - METRICKÁ PROMĚNNÁ

Spokojenost klientů s poskytovanými službami na vybraných odděleních (oddělení evidence a podpory, oddělení poradenství pro zprostředkování, oddělení speciálního poradenství a rekvalifikace) jsme změřili pomocí otázky č. 11 v dotazníku, kdy varianty odpovědí jsou od 5 = velmi spokojen(a), 4 = spíše spokojen(a), 3 = ani spokojen(a), ani nespokojen(a), 2 = spíše nespokojen(a), 1 = velmi nespokojen(a). Výsledkem byla průměrná hodnota.

➤ Spokojenost klientů s prostředím na vybraných odděleních Úřadu práce ve Zlíně (závisle proměnná) - METRICKÁ PROMĚNNÁ

Spokojenost klientů s prostředím na vybraných odděleních jsme změřili pomocí otázky č. 12 v dotazníku, kdy varianty odpovědí jsou od 5 = velmi spokojen(a), 4 = spíše spokojen(a), 3 = ani spokojen(a), ani nespokojen(a), 2 = spíše nespokojen(a), 1 = velmi nespokojen(a). Výsledkem byla průměrná hodnota.

➤ Četnost podávání stížností na výkon Úřadu práce ve Zlíně (závisle proměnná) - KATEGORIÁLNÍ PROMĚNNÁ

Rozdíly v četnosti podávání stížností jsme změřili pomocí otázky č. 13 v dotazníku, kdy varianty odpovědí jsou od 3 = ne, nikdy jsem o tom nepřemýšlel(a); 2 = ne, ale přemýšlel(a) jsem nad touto možností; 1 = ano, stížnost jsem podal(a).

➤ Pohlaví (nezávisle proměnná) - KATEGORIÁLNÍ PROMĚNNÁ

Pohlaví klientů jsme změřili pomocí otázky č. 1 v dotazníku, kdy varianty odpovědí jsou 1 = muž, 2 = žena.

➤ Věk (nezávisle proměnná) - KATEGORIÁLNÍ PROMĚNNÁ

Nejprve jsme stanovili kategorie dle grafu s názvem histogram (v programu Statistica 9). Následně jsme data překódovali a změřili pomocí otázky č. 2 v dotazníku, kdy varianty odpovědí jsou 1 = 15 – 26 let, 2 = 27 – 35 let, 3 = 36 – 50 let, 4 = nad 50 let.

➤ Vzdělání (nezávisle proměnná) - KATEGORIÁLNÍ PROMĚNNÁ

Nejvyšší dosažené vzdělání klientů jsme změřili za pomoci otázky č. 3 v dotazníku, kdy varianty odpovědí jsou od 1 = základní vzdělání, 2 = vyučen(a), 3 = středoškolské vzdělání, 4 = vyšší odborné vzdělání, 5 = vysokoškolské vzdělání.

► Doba evidence na úřadu práce (nezávisle proměnná) - KATEGORIÁLNÍ PROMĚNNÁ

Délku evidence klientů na úřadu práce jsme změřili pomocí otázky č. 4 v dotazníku, kdy varianty odpovědí jsou od 1 = méně než 1 měsíc, 2 = 1 měsíc až 6 měsíců, 3 = více než 6 měsíců až 1 rok, 4 = více než 1 rok až 2 roky, 5 = více než 2 roky.

6.2 Pojetí výzkumu

Cílem předkládané práce bylo zjištění míry spokojenosti klientů s kvalitou poskytovaných služeb a s prostředím Úřadu práce ve Zlíně. Vzhledem k povaze hlavního i dílčích výzkumných problémů, vycházejících ze stanoveného cíle, jsme zvolili kvantitativní druh výzkumu.

6.3 Metoda sběru dat

Metodou sběru výzkumných dat byl zvolen dotazník. Za největší výhodu dotazníku považujeme anonymitu a možnost získat velké množství dat od velkého počtu lidí, v krátkém čase. Dotazník je zaměřen na zjišťování spokojenosti klientů s poskytovanými službami a s prostředím Úřadu práce ve Zlíně a byl vytvořen na základě námětů ukazatelů měření orientovaných na zákazníka (klienta) uskutečněných v rámci dokumentu Zlepšování organizací pomocí sebehodnocení MODEL CAF. Dotazník (viz příloha č. 1) je tvořen 14 otázkami, které jsou rozděleny do osmi oblastí. První oblast dotazníku (ot. č. 1-4) zahrnuje otázky zjišťující věk, pohlaví, vzdělání respondentů a jejich délku evidence na Úřadu práce ve Zlíně. Druhá část (ot. č. 5, 7) je zaměřena na zjišťování spokojenosti či nespokojenosti s poskytovanými službami na Úřadu práce ve Zlíně. V třetí části dotazníku (ot. č. 6, 8) zjišťujeme spokojenost či nespokojenost s prostředím Úřadu práce ve Zlíně. Ve čtvrté oblasti (ot. č. 9) pomocí stupnicových položek, zjišťujeme faktory, které nejvíce ovlivňují spokojenost občanů s výkonem úřadu práce. Pátá část (ot. č. 10) se zabývá zjišťováním celkové spokojenosti či nespokojenosti na jednotlivých odděleních Úřadu práce ve Zlíně. Šestá oblast (ot. č. 11) je zaměřena na zjišťování spokojenosti klientů s poskytovanými službami

na vybraných odděleních Úřadu práce ve Zlíně. Sedmá část (ot. č. 12) mapuje spokojenost klientů s prostředím na vybraných odděleních Úřadu práce ve Zlíně. V osmé oblasti (ot. č. 13) zjišťujeme četnosti podávání stížností na výkon Úřadu práce ve Zlíně. Poslední oblast, kterou tvořila otevřená otázka, (ot. č. 14) je zaměřena na konkrétní doporučení klientů, která by přispěla k jejich větší spokojenosti s výkonem Úřadu práce ve Zlíně.

Po konzultaci dotazníku s vedením Úřadu práce ve Zlíně bylo zahájeno dotazníkové šetření, které proběhlo v lednu a únoru roku 2011. Osloveno bylo 130 respondentů všech věkových kategorií od 15 let věku.

6.4 Charakteristika výzkumného vzorku

Při zmapování spokojenosti klientů s výkonností úřadu práce je třeba vymezit **základní soubor**, který byl tvořen všemi klienty Úřadu práce ve Zlíně. **Výběrový soubor** jsme zvolili, z časových a nákladových hledisek, dostupným výběrem a tvořili ho oslovení klienti Úřadu práce ve Zlíně v celkovém počtu 130. Pro volbu Úřadu práce ve Zlíně jsme se rozhodli zejména také z toho důvodu, protože to poslouží přímo konkrétní organizaci i samotným klientům. Dotazníkového šetření se zúčastnilo 102 respondentů všech věkových kategorií od 15 let věku. Osloveno bylo 130 respondentů přímo v budově Úřadu práce ve Zlíně, v časovém rozmezí jednoho týdne, všech věkových kategorií od 15 let věku. Podmínkou pro vyhledání vhodného respondenta bylo zjištění, zda je oslovený jedinec evidovaný na zmíněném úřadu práce. Komunikace s dotázanými nebyla vždy jednoduchá. Záleželo na ochotě samotných respondentů, zda dotazník vyplní či ne. Několik oslovených jedinců jakékoliv vyplňování dotazníku razantně odmítlo, což demotivovalo okolní jedince pro naši možnou spolupráci. Návratnost kvalitně vyplněného dotazníku v celkovém počtu 102, činila (78,46 %), což nám umožnilo zkoumat výzkumné problémy, které jsme si na začátku výzkumu stanovili.

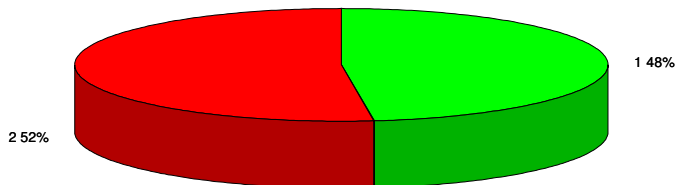
Otázka č. 1

První otázkou v dotazníku jsme zjišťovali procentuální zastoupení mužského a ženského pohlaví ve výzkumu. Z výšečového grafu rozložení respondentů dle pohlaví lze usoudit, že zastoupení mužů (48%) a žen (52%) ve výzkumu je téměř rovnoměrné. Což bylo vzhledem k dostupnému výběrovému vzorku dosti překvapivé zjištění.

Rozložení respondentů podle pohlaví

Pohlaví respondentů

Výšečový graf



1 = Muži
2 = Ženy

Graf 1 Rozložení respondentů podle pohlaví

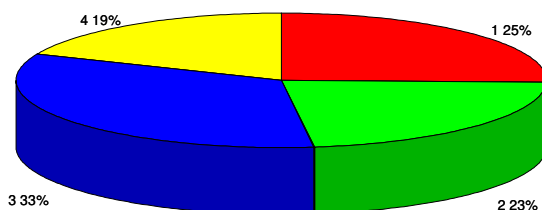
Otázka č. 2

Ve druhé otázce jsme se respondentů ptali na jejich věk. Z výšečového grafu rozložení respondentů dle věku lze usoudit, že jsou téměř rovnocenně zastoupeny všechny nabízené věkové kategorie. Převažuje účast respondentů věkového rozmezí od 36 do 50 let (33%). Naopak nejméně je ve výzkumu zahrnuto klientů nad 50 let věku (19%).

Rozložení respondentů podle věku

Věk respondentů

Výšečový graf

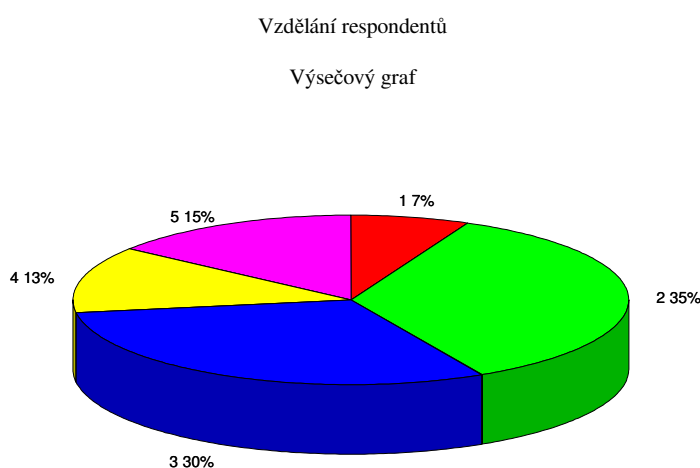


1 = 15 - 26 let	2 = 27 - 35 let
3 = 36 - 50 let	4 = nad 50 let

Graf 2 Rozložení respondentů podle věku

Otázka č. 3

Třetí otázka byla zaměřena na zjišťování nejvyššího dosaženého vzdělání respondentů. Z výšečového grafu rozložení respondentů lze usoudit, že nejvíce oslovených respondentů je vyučeno (35%), po nich mají nejvyšší zastoupení klienti se středoškolským vzděláním (30%), poté s vysokoškolským vzděláním (15%), což se může jevit jako překvapující, vzhledem k tomu, že se jedná o klienty nezaměstnané, evidované na úřadu práce. Následují respondenti s absolvovaným vyšším odborným vzděláním (13%) a nejméně jsou v našem vzorku zastoupeni respondenti s dosaženým základním vzděláním (7%).

Rozložení respondentů podle vzdělání

1 = základní vzdělání
2 = vyučen(a)
3 = středoškolské vzdělání
4 = vyšší odborné vzdělání
5 = vysokoškolské vzdělání

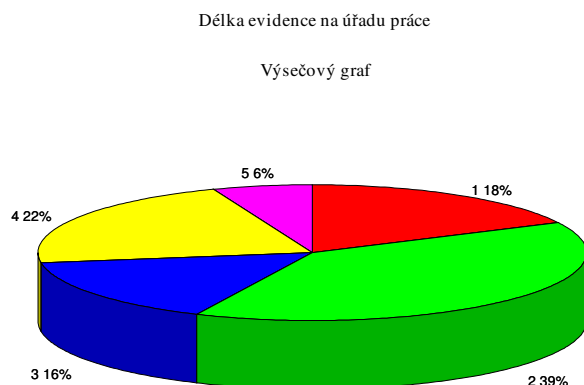
Graf 3 Rozložení respondentů podle vzdělání

Otázka č. 4

Čtvrtá otázka měla za cíl zjistit délku evidence klientů na Úřadu práce ve Zlíně. Z výšečového grafu rozložení respondentů lze usoudit, že výzkumný vzorek je nejvíce zastoupen respondenty, kteří jsou na úřadu evidovaní 1 měsíc až 6 měsíců (39%). Následují klienti, kteří jsou evidovaní víc než 1 rok až 2 roky (22%), poté klienti evidovaní méně než jeden měsíc (18%), dále klienti evidovaní více než 6 měsíců až 1 rok (16%). Nejméně je

výzkumný vzorek zastoupen klienty úřadu s délkou evidence více než 2 roky (6%), což hodnotíme velmi kladně.

Rozložení respondentů podle délky evidence na úřadu práce



1 = méně než 1 měsíc
2 = 1 měsíc až 6 měsíců
3 = více než 6 měsíců až 1 rok
4 = více než 1 rok až 2 roky
5 = více než 2 roky

Graf 4 Rozložení respondentů podle délky evidence

6.5 Způsob zpracování dat

Data získaná dotazníkovým šetřením byla přehledně utříděna do tabulky v programu Microsoft Excel, kde byla následně překódována. Vzhledem k tomu, že pro potřeby výzkumu byla otázka v dotazníku týkající se věku respondentů otevřená, získaná data jsme dále zpracovávali. Prostřednictvím grafického znázornění jsme je rozčlenili do kategorií a také následně překódovali.

Data byla dále statisticky zpracována v programu Statistica Base 9. Dle potřeb výzkumu byly nejprve některé výpočty provedeny pomocí základní popisné statistiky (aritmetický průměr, medián, modus, směrodatná odchylka aj.), kde byly zároveň vytvořeny *výšečové grafy*, doplněny komentářem. U zjišťování rozhodujícího faktoru pro spokojenost klientů byl použit *graf průměrů s odchylkami*, který nejlépe graficky znázorňoval vyjadřované hodnoty důležitosti.

Pro zpracování metrických dat, u nichž se zjišťovaly statisticky významné rozdíly, zejména se jednalo o zjištěné rozdíly spokojenosti s poskytovanými službami a prostředím ve vztahu k pohlaví, věku, vzdělání a délce evidence, bylo využito testu analýzy rozptylu.

Před použitím vybraného testu jsme ověřovali předpoklady. Předpoklad normality byl splněn. Předpoklad homogenity byl změřen pomocí Leveneova testu homogenity rozptylů. Tam kde byly předpoklady splněny, byl použit parametrický test (H1.1 – H1.4, H2.1 – H2.4, H7.1, H7.3, H7.4, H8.1, H8.2, H8.4., H.91 – H9.4, H.10.1, H.10.3, H.10.4, H11.1 – H11.4, H12.1 – H.12.4). V případě, že předpoklady nebyly splněny, použili jsme test neparametrický (H7.2, H8.3, H.10.2). Konkrétně se jednalo o Kruskal-Wallisovu Anovu. Před vyhodnocením dat byla stanovena hladina významnosti $p = 0,05$.

Výsledky výzkumu zjišťující rozdíly byly také graficky znázorněny pomocí *krabicových grafů*, které byly následně doplněny komentářem.

Data získaná z poslední otevřené otázky byla zpracovávána kvalitativně. Nejprve byla seřazena do kategorií a poté volně interpretována v pořadí podle nejvyšší četnosti zastoupení dle vyjádření klientů úřadu.

7 INTERPRETACE VÝSLEDKŮ VÝZKUMU

7.1 Analýza míry spokojenosti klientů

7.1.1 Míra spokojenosti klientů se službami

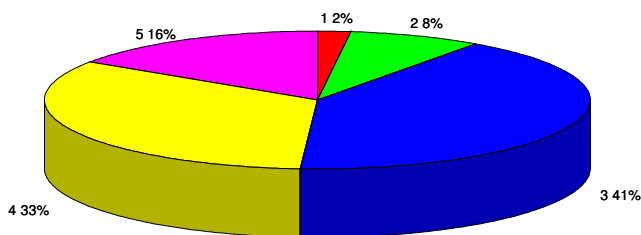
Otázka č. 5

1.1 Jaká je míra celkové spokojenosti klientů s kvalitou poskytovaných služeb na Úřadu práce ve Zlíně?

Tato otázka byla zaměřena na zjišťování míry spokojenosti s poskytovanými službami na Úřadu práce ve Zlíně. Jejím posláním bylo, aby klienti úřadu práce uvedli, jak jsou celkově spokojeni s poskytovanými službami. Z výšečového grafu lze usoudit, že značné procento respondentů (41%) je v neutrálním rozpoložení, zastávají tedy názor, že nejsou se službami ani spokojeni, ani nespokojeni. Poměrně podobně zastoupená část respondentů (33%) soudí, že jsou se službami spíše spokojeni. Pouze malá část respondentů (2%) jsou s poskytovanými službami velmi nespokojeni.

Míra spokojenosti s poskytovanými službami

Výšečový graf



5 = velmi spokojen(a)
4 = spíše spokojen(a)
3 = ani spokojen(a), ani nespokojen(a)
2 = spíše nespokojen(a)
1 = velmi nespokojen(a)

Graf 5 Popisná statistika (míra spokojenosti s poskytovanými službami)

Otázka č. 7

1.2 S jakým hodnotícím kritériem poskytovaných služeb jsou klienti úřadu práce nejméně spokojeni?

Pomocí sedmé otázky jsme zjišťovali, s jakým hodnotícím kritériem jsou klienti nejméně spokojeni. Z tabulky vyplývá, že respondenti jsou nejméně spokojeni s čekací dobou ve frontě, což se vzhledem k nově zavedenému vyvolávacímu systému jeví jako překvapivé.

Kritéria hodnocení	Popisné statistiky (Spokojenost s poskyt. službami)					
	Průměr	Medián	Modus	Četnost modu	Minimum	Maximum
Ochota a ohleduplnost úředníka	3,922	4,000	4,000000	49	1,000	5,000
Odbornost úředníka	4,029	4,000	4,000000	46	1,000	5,000
Nestrannost úředníka	4,069	4,000	5,000000	39	2,000	5,000
Komunikace a jednání úředníka	4,020	4,000	4,000000	45	1,000	5,000
Pracovní nasazení úředníka	3,765	4,000	4,000000	43	1,000	5,000
Rychlost vyřízení žádosti	3,725	4,000	4,000000	39	1,000	5,000
Čekací doba ve frontě	2,990	3,000	3,000000	30	1,000	5,000
Úřední hodiny pro veřejnost	4,029	4,000	4,000000	42	1,000	5,000
Rozsah informací o poskyt. službách	3,863	4,000	4,000000	54	1,000	5,000
Srozumitelnost informací o službách	3,892	4,000	4,000000	49	2,000	5,000

Tab. 1 Popisná statistika (spokojenost s poskytovanými službami)

Dále jsme zjišťovali, jaká je míra spokojenosti klientů s kvalitou poskytovaných služeb na ve vztahu k pohlaví, věku, vzdělání a délce evidence.

➤ **Jaká je míra spokojenosti klientů s kvalitou poskytovaných služeb na Úřadu práce ve Zlíně ve vztahu k pohlaví?**

H₀: Předpokládáme, že míra spokojenosti klientů s kvalitou poskytovaných služeb na Úřadu práce ve Zlíně je ve vztahu k pohlaví stejná.

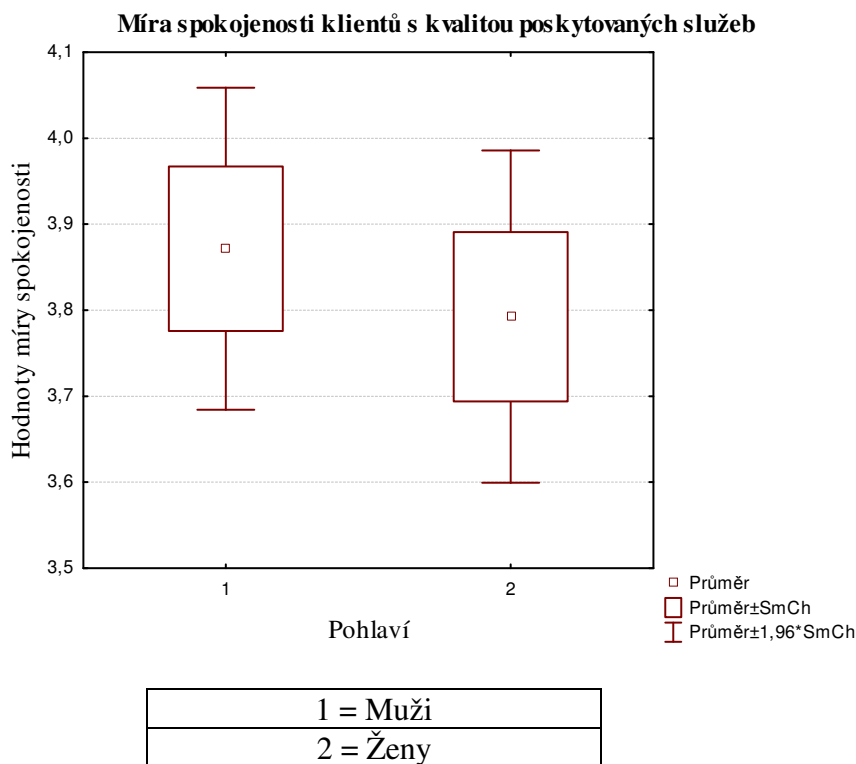
H_a: Předpokládáme, že míra spokojenosti klientů s kvalitou poskytovaných služeb na Úřadu práce ve Zlíně je ve vztahu k pohlaví rozdílná.

Proměnná	Analýza rozptylu (Míra spokojenosti s kvalitou poskytovaných služeb vzhledem k pohlaví) Označ. efekty jsou význ. na hlad. $p < ,05000$							
	SČ efekt	SV efekt	PČ efekt	SČ chyba	SV chyba	PČ chyba	F	p
Prum7	0,159	1	0,159	48,197	100	0,482	0,329	0,567

Tab. 2 Analýza rozptylu spokojenosti s kvalitou poskytovaných služeb ve vztahu k pohlaví

Z tabulky vyplývá, že neexistují statisticky významné rozdíly ($p = 0,567$) ve spokojenosti s kvalitou poskytovaných služeb ve vztahu k pohlaví klientů. Přijímáme tedy nulovou hy-

potézu, že míra spokojenosti klientů s kvalitou poskytovaných služeb na Úřadu práce ve Zlíně je ve vztahu k pohlaví stejná.



Graf 6. Spokojenost s kvalitou poskytovaných služeb

Jak lze vyčíst z grafu respondenti mužského pohlaví jsou s kvalitou poskytovaných služeb více spokojeni než ženy. Nicméně rozdíly v naměřených hodnotách mezi muži a ženami nejsou statisticky významné.

➤ **Jaká je míra spokojenosti klientů s kvalitou poskytovaných služeb na Úřadu práce ve Zlíně vzhledem k věku?**

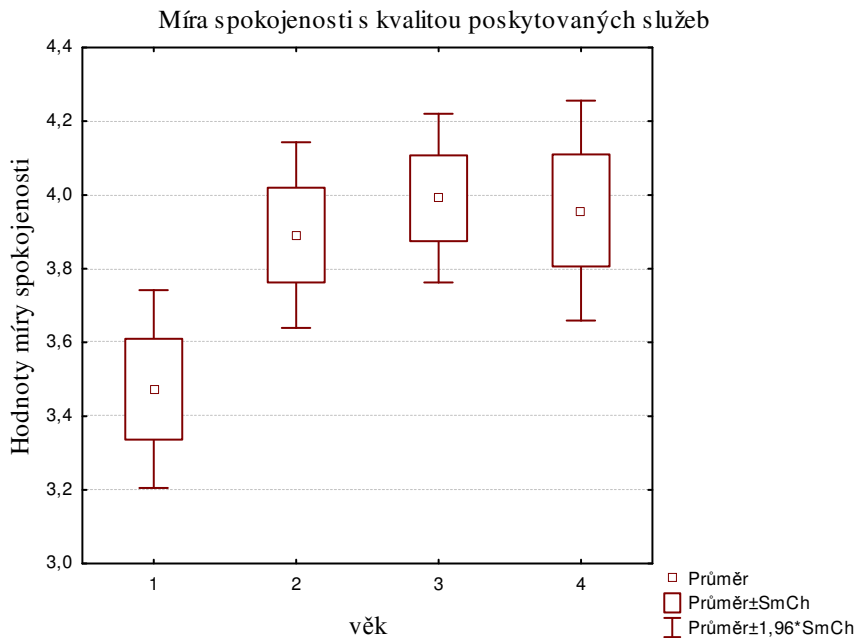
H₀: Předpokládáme, že míra spokojenosti klientů s kvalitou poskytovaných služeb na Úřadu práce ve Zlíně je ve vztahu k věku stejná.

H_a: Předpokládáme, že míra spokojenosti klientů s kvalitou poskytovaných služeb na Úřadu práce ve Zlíně je ve vztahu k věku rozdílná.

Proměnná	Analýza rozptylu (Míra spokojenosti s kvalitou poskytovaných služeb) Označ. efekty jsou význ. na hlad. $p < ,05000$							
	SČ efekt	SV efekt	PČ efekt	SČ chyba	SV chyba	PČ chyba	F	p
Prum7	4,593	3	1,531	43,763	98	0,447	3,428	0,020

Tab. 3 Analýza rozptylu spokojenosti s kvalitou poskytovaných služeb ve vztahu k věku

Z tabulky vyplývá, že existují statisticky významné rozdíly ($p = 0,020$) mezi mírou spokojenosti s kvalitou poskytovaných služeb a věkem klientů. Zamítáme nulovou hypotézu a přijímáme alternativní, že míra spokojenosti klientů s kvalitou poskytovaných služeb na Úřadu práce ve Zlíně je ve vztahu k věku klientů různá.



1 = 15 - 26 let	2 = 27 - 35 let
3 = 36 - 50 let	4 = nad 50 let

Graf 7 Spokojenost s kvalitou poskytovaných služeb ve vztahu k věku

Na základě grafického znázornění máme možnost vidět rozdíly ve středních hodnotách, kdy se ve věkovém rozmezí 15 – 26 let, vyskytují okolo 3,5 a u ostatních věkových kategorií okolo 3,9 – 4,0. Z toho plyne, že respondenti mladšího věku jsou s poskytovanými službami méně spokojeni, než respondenti vyšších věkových kategorií.

➤ **Jaká je míra spokojenosti klientů s kvalitou poskytovaných služeb na Úřadu práce ve Zlíně vzhledem ke vzdělání?**

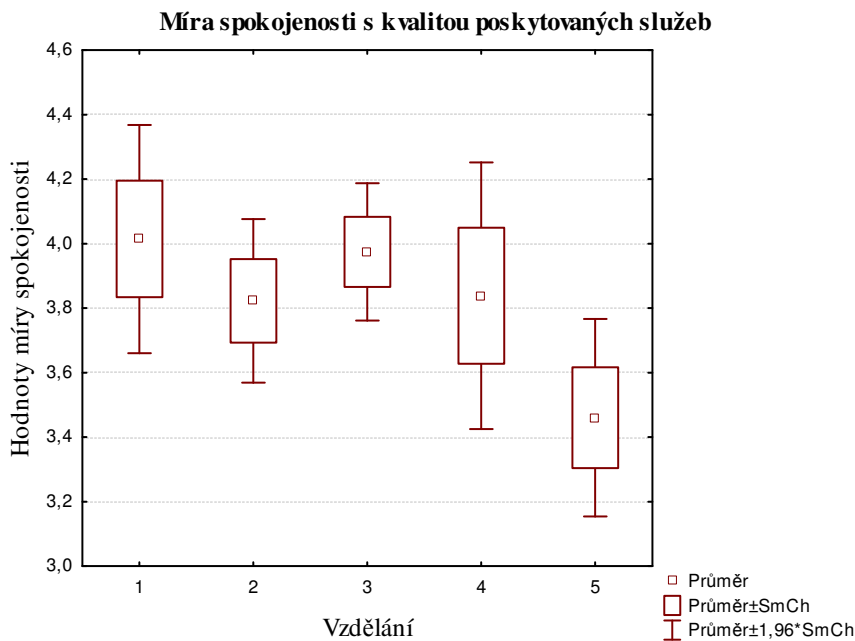
H₀: Předpokládáme, že míra spokojenosti klientů s kvalitou poskytovaných služeb na Úřadu práce ve Zlíně je ve vztahu ke vzdělání stejná.

H_a: Předpokládáme, že míra spokojenosti klientů s kvalitou poskytovaných služeb na Úřadu práce ve Zlíně je ve vztahu ke vzdělání rozdílná.

Analýza rozptylu (Míra spokojenosti s kvalitou služeb)								
Označ. efekty jsou význ. na hlad. $p < ,05000$								
Proměnná	SČ efekt	SV efekt	PČ efekt	SČ chyba	SV chyba	PČ chyba	F	p
Prum7	2,939	4	0,735	45,417	97	0,468	1,569	0,189

Tab. 4 Analýza rozptylu spokojenosti s kvalitou poskytovaných služeb ve vztahu ke vzdělání

Z tabulky vyplývá, že neexistují statisticky významné rozdíly ($p = 0,189$) ve spokojenosti s kvalitou poskytovaných služeb ve vztahu k nejvyššímu dosaženému vzdělání klientů. Přijímáme tedy nulovou hypotézu, že míra spokojenosti klientů s kvalitou poskytovaných služeb na Úřadu práce ve Zlíně je ve vztahu ke vzdělání stejná.



1 = základní vzdělání
2 = vyučen(a)
3 = středoškolské vzdělání
4 = vyšší odborné vzdělání
5 = vysokoškolské vzdělání

Graf 8 Spokojenost s kvalitou poskytovaných služeb ve vztahu ke vzdělání

Z grafu lze možno vyčíst, že respondenti s dosaženým základním vzděláním jsou s kvalitou poskytovaných služeb více spokojeni než ostatní respondenti. Překvapivé bylo zjištění, že respondenti s vysokoškolským vzděláním jsou s kvalitou poskytování služeb nejméně spokojeni. Nicméně celkově respondenti uváděli, že jsou spíše spokojeni, což svědčí o velmi dobré kvalitě služeb.

➤ **Jaká je míra spokojenosti klientů s kvalitou poskytovaných služeb na Úřadu práce ve Zlíně vzhledem k délce evidence?**

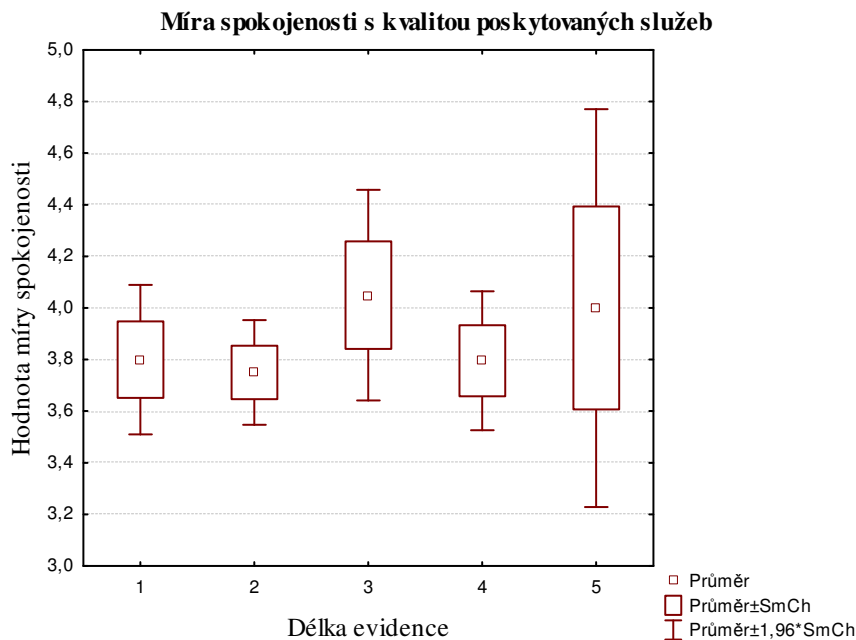
H0: Předpokládáme, že míra spokojenosti klientů s kvalitou poskytovaných služeb na Úřadu práce ve Zlíně je ve vztahu k délce evidence stejná.

Ha: Předpokládáme, že míra spokojenosti klientů s kvalitou poskytovaných služeb na Úřadu práce ve Zlíně je ve vztahu k délce evidence rozdílná.

Analýza rozptylu (Míra spokojenosti s kvalitou služeb)								
Označ. efekty jsou význ. na hlad. $p < ,05000$								
Proměnná	SČ efekt	SV efekt	PČ efekt	SČ chyba	SV chyba	PČ chyba	F	p
Prum7	1,246	4	0,312	47,11	97	0,486	0,642	0,634

Tab. 5 Analýza rozptylu spokojenosti s kvalitou poskyt. služeb ve vztahu k délce evidence

Z tabulky vyplývá, že neexistují statisticky významné rozdíly ($p = 0,634$) ve spokojenosti s kvalitou poskytovaných služeb ve vztahu k délce evidence na úřadu práce. Přijímáme tedy nulovou hypotézu, že míra spokojenosti klientů s kvalitou poskytovaných služeb na Úřadu práce ve Zlíně je ve vztahu k délce evidence stejná.



1 = méně než 1 měsíc
2 = 1 měsíc až 6 měsíců
3 = více než 6 měsíců až 1 rok
4 = více než 1 rok až 2 roky
5 = více než 2 roky

Graf 9 Spokojenost s kvalitou poskytovaných služeb ve vztahu k délce evidence

Na základě grafického znázornění lze konstatovat, že respondenti, kteří jsou na úřadě práce evidovaní více než 2 roky, jsou s kvalitou poskytovaných služeb nejvíce spokojeni. Markantní rozdíl můžeme spatřovat v rozsahu, kdy se respondenti s dosaženým základním vzděláním mají nejširší rozpětí získaných odpovědí. Zjištěné hodnoty se nepotvrdily jako statisticky významné.

7.1.2 Míra spokojenosti klientů s prostředím

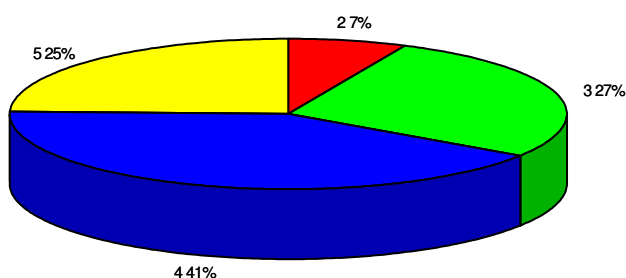
Otázka č. 6

2.1 Jaká je míra celkové spokojenosti klientů s prostředím Úřadu práce ve Zlíně?

Touto otázkou se zjišťovalo, zda jsou respondenti spokojeni či nespokojeni s celkovým prostředím Úřadu práce ve Zlíně. Z výšečového grafu lze usoudit, že 41% z dotázaných respondentů je s prostředím spíše spokojeno, 27% respondentů zastává neutrální názor, že není ani spokojeno, ani nespokojeno a 25 % respondentů je velmi spokojeno. Zanedbatelný počet respondentů (7%) uvedlo, že je spíše nespokojeno a vyskytlo se potěšující zjištění, že žádný z oslovených klientů není s prostředím úřadu práce velmi nespokojen.

Míra spokojenosti respondentů s prostředím

Výšečový graf



5 = velmi spokojen(a)
4 = spíše spokojen(a)
3 = ani spokojen(a), ani nespokojen(a)
2 = spíše nespokojen(a)
1 = velmi nespokojen(a)

Graf 10 Míra spokojenosti respondentů s prostředím

Otázka č. 8

2.2 S jakým hodnotícím kritériem prostředí jsou klienti úřadu práce nejméně spokojeni?

Osmá otázka byla zaměřena na mapování hodnotícího kritéria prostředí, se kterým jsou klienti nejméně spokojeni. Z tabulky je také patrné, že jsou klienti nejméně spokojeni se soukromím při jednání s úředníkem, kterého se jim dle výsledků nejspíš nedostává.

Kritéria hodnocení	Popisné statistiky (Spokojenost s prostředím)					
	Průměr	Medián	Modus	Četnost modu	Minimum	Maximum
Orientace v rámci budovy	4,059	4,000	4,000000	56	1,000	5,000
Existence vyvolávacího systému	3,902	4,000	4,000000	40	1,000	5,000
Příjemný interiér	3,843	4,000	4,000000	42	2,000	5,000
Tiché podmínky	4,137	4,000	4,000000	52	3,000	5,000
Dostatečné osvětlení	4,245	4,000	4,000000	48	2,000	5,000
Prostory pro čekání	3,853	4,000	4,000000	45	1,000	5,000
Prostory v kanceláři	3,961	4,000	4,000000	36	2,000	5,000
Soukromí při jednání s úředníkem	3,647	4,000	4,000000	37	1,000	5,000
Možnost využívání služeb	3,775	4,000	4,000000	36	1,000	5,000
Umístění úřadu	4,127	4,000	4,000000	43	2,000	5,000

Tab. 6 Popisná statistika (spokojenost s prostředím)

Dále jsme zjišťovali, jaká je míra spokojenosti klientů s prostředím na Úřadu práce ve Zlíně na ve vztahu k pohlaví, věku, vzdělání a délce evidence.

➤ **Jaká je míra spokojenosti klientů s prostředím Úřadu práce ve Zlíně ve vztahu k pohlaví?**

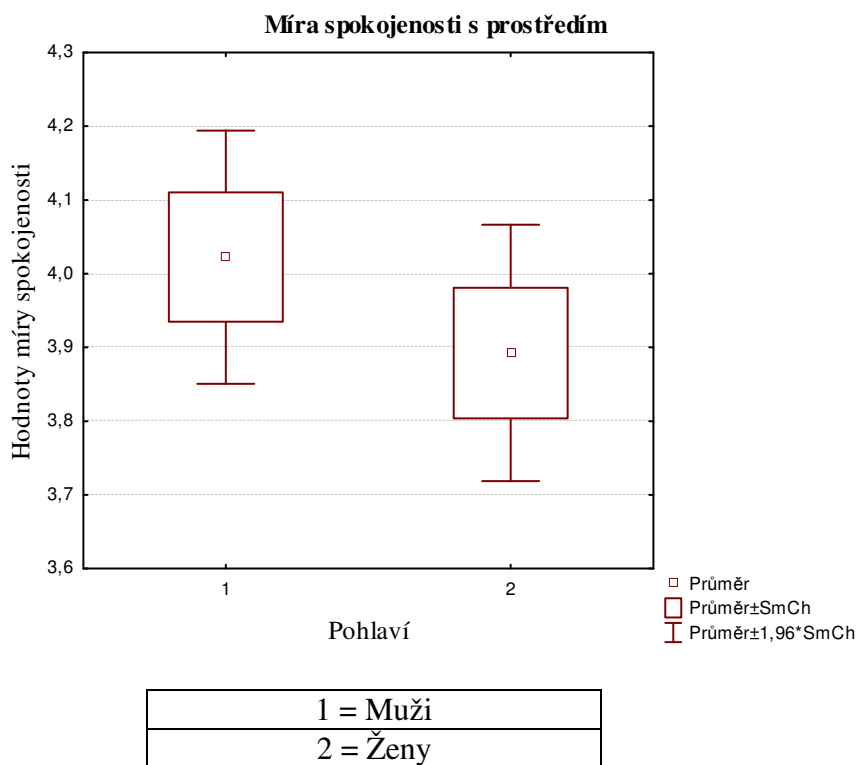
H₀: Předpokládáme, že míra spokojenosti klientů s prostředím Úřadu práce ve Zlíně je ve vztahu k pohlaví stejná.

H_a: Předpokládáme, že míra spokojenosti klientů s prostředím Úřadu práce ve Zlíně je ve vztahu k pohlaví rozdílná.

Proměnná	Analýza rozptylu (Míra spokojenosti s prostředím) Označ. efekty jsou význ. na hlad. $p < ,05000$							
	SČ efekt	SV efekt	PČ efekt	SČ chyba	SV chyba	PČ chyba	F	p
Prum8	0,430	1	0,430	39,72	100	0,397	1,083	0,300

Tab. 7 Analýza rozptylu spokojenosti s prostředím ve vztahu k pohlaví

Z tabulky vyplývá, že neexistují statisticky významné rozdíly ($p = 0,300$) ve spokojenosti s prostředím úřadu práce ve vztahu k pohlaví respondentů. Přijímáme tedy nulovou hypotézu, že míra spokojenosti klientů s prostředím Úřadu práce ve Zlíně je ve vztahu k pohlaví stejná.



Graf 11 Míra spokojenosti s prostředím ve vztahu k pohlaví

Z grafu je možno vyčíst, že muži jsou s prostředím úřadu práce více spokojeni než ženy. Nicméně celkově lze konstatovat, že respondenti jsou s prostředím spíše spokojeni, což svědčí o přiměřenosti prostředí úřadu práce dle očekávání klientů.

➤ **Jaká je míra spokojenosti klientů s prostředím Úřadu práce ve Zlíně ve vztahu k věku?**

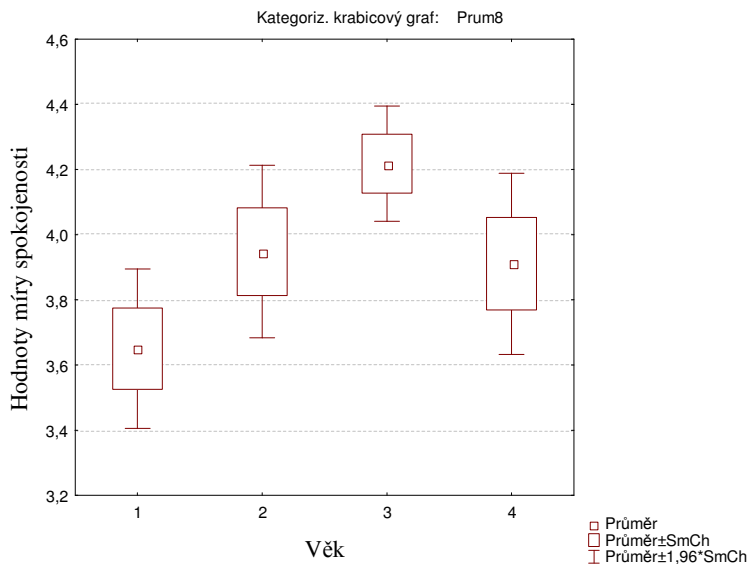
H_0 : Předpokládáme, že míra spokojenosti klientů s prostředím Úřadu práce ve Zlíně je ve vztahu k věku stejná.

H_a : Předpokládáme, že míra spokojenosti klientů s prostředím Úřadu práce ve Zlíně je ve vztahu k věku rozdílná.

Analýza rozptylu (Míra spokojenosti s prostředím) Označ. efekty jsou význ. na hlad. $p < ,05000$								
Proměnná	SČ efekt	SV efekt	PČ efekt	SČ chyba	SV chyba	PČ chyba	F	p
Prum8	4,803	3	1,601	35,350	98	0,361	4,438	0,006

Tab. 8 Analýza rozptylu spokojenosti s prostředím ve vztahu k věku

Z tabulky vyplývá, že existují statisticky významné rozdíly ($p = 0,006$) mezi mírou spokojenosti s prostředím a věkem klientů. Zamítáme nulovou hypotézu a přijímáme alternativní, že míra spokojenosti klientů s prostředím Úřadu práce ve Zlíně je ve vztahu k věku rozdílná.



1 = 15 - 26 let	2 = 27 - 35 let
3 = 36 - 50 let	4 = nad 50 let

Graf 12 Míra spokojenosti s prostředím ve vztahu k věku

Na základě grafického znázornění lze vidět rozdíly ve středních hodnotách, kdy se ve věkovém rozmezí 15 – 26 let, vyskytují okolo 3,7. Respondenti ve věkovém rozmezí od 36 – 50 let dokonce až kolem 4, 2 a u ostatních věkových kategorií okolo 3,9 – 4,0. Z toho plyne, že respondenti mladšího věku jsou s prostředím méně spokojeni, než respondenti vyšších věkových kategorií. Nejvíce spokojeni s prostředím jsou respondenti od 36 do 50 let.

➤ **Jaká je míra spokojenosti klientů s prostředím Úřadu práce ve Zlíně ve vztahu ke vzdělání?**

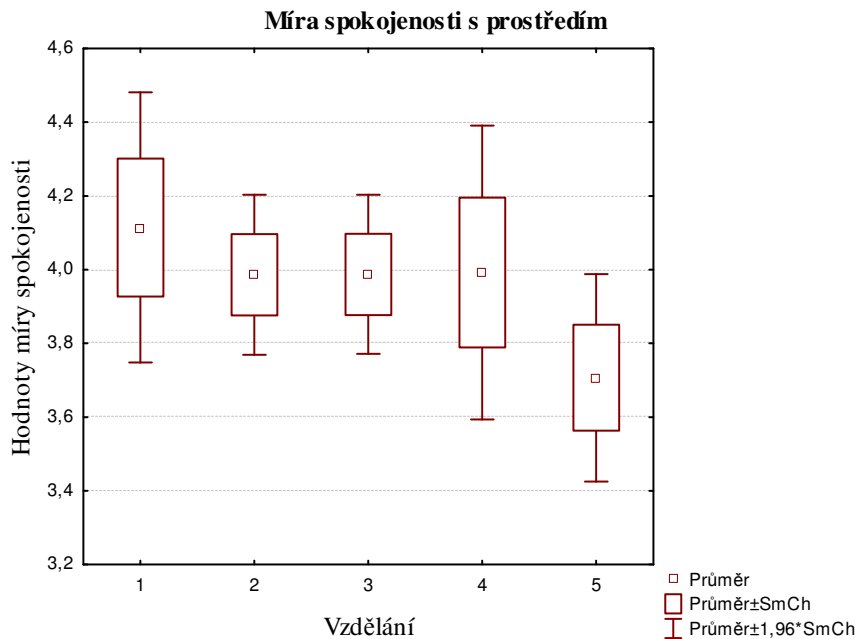
H0: Předpokládáme, že míra spokojenosti klientů s prostředím Úřadu práce ve Zlíně je ve vztahu ke vzdělání stejná.

Ha: Předpokládáme, že míra spokojenosti klientů s prostředím Úřadu práce ve Zlíně je ve vztahu ke vzdělání rozdílná.

Analýza rozptylu (Míra spokojenosti s prostředím)								
Označ. efekty jsou význ. na hlad. $p < ,05000$								
Proměnná	SČ efekt	SV efekt	PČ efekt	SČ chyba	SV chyba	PČ chyba	F	p
Prum8	1,188	4	0,297	38,965	97	0,402	0,739	0,568

Tab. 9 Analýza rozptylu s prostředím ve vztahu ke vzdělání

Z tabulky vyplývá, že neexistují statisticky významné rozdíly ($p = 0,568$) ve spokojenosti s prostředím úřadu práce ve vztahu ke vzdělání respondentů. Přijímáme tedy nulovou hypotézu, že míra spokojenosti klientů s prostředím Úřadu práce ve Zlíně je ve vztahu ke vzdělání stejná.



1 = základní vzdělání
2 = vyučen(a)
3 = středoškolské vzdělání
4 = vyšší odborné vzdělání
5 = vysokoškolské vzdělání

Graf 13 Míra spokojenosti s prostředím ve vztahu ke vzdělání

Z grafu lze možno vyčíst, že respondenti s dosaženým základním vzděláním jsou s kvalitou poskytovaných služeb více spokojeni než ostatní respondenti. Překvapivé bylo zjištění, že respondenti s vysokoškolským vzděláním jsou s prostředím nejméně spokojeni. Přesto celkově respondenti uváděli, že jsou spíše spokojeni, což svědčí o přiměřeném prostředí úřadu

práce, dle očekávání klientů. Na základě grafu můžeme ještě usoudit, že u respondentů, kteří dosáhli vyššího odborného vzdělání, se objevilo větší rozpětí ve variabilitě odpovědí.

➤ **Jaká je míra spokojenosti klientů s prostředím Úřadu práce ve Zlíně ve vztahu k délce evidence?**

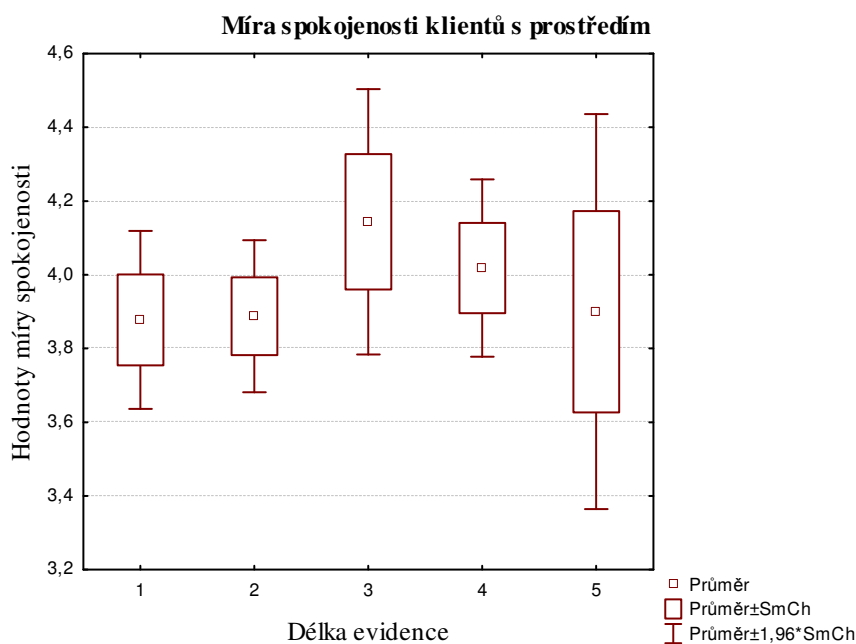
H₀: Předpokládáme, že míra spokojenosti klientů s prostředím Úřadu práce ve Zlíně je ve vztahu k délce evidence stejná.

H_a: Předpokládáme, že míra spokojenosti klientů s prostředím Úřadu práce ve Zlíně je ve vztahu k délce evidence rozdílná.

Analýza rozptylu (Míra spokojenosti s prostředím)								
Označ. efekty jsou význ. na hlad. p < ,05000								
Proměnná	SČ efekt	SV efekt	PČ efekt	SČ chyba	SV chyba	PČ chyba	F	p
Prum8	0,966	4	0,241	39,187	97	0,404	0,598	0,665

Tab. 10 Analýza rozptylu míry spokojenosti s prostředím ve vztahu k délce evidence

Z tabulky vyplývá, že neexistují statisticky významné rozdíly ($p = 0,665$) ve spokojenosti s prostředím úřadu práce ve vztahu k délce evidence respondentů. Přijímáme tedy nulovou hypotézu, že míra spokojenosti klientů s prostředím Úřadu práce ve Zlíně je ve vztahu k délce evidence stejná.



1 = méně než 1 měsíc

2 = 1 měsíc až 6 měsíců

3 = více než 6 měsíců až 1 rok
4 = více než 1 rok až 2 roky
5 = více než 2 roky

Graf 14 Míra spokojenosti s prostředím ve vztahu k délce evidence

Na základě grafického znázornění lze vidět rozdíly ve středních hodnotách, kdy respondenti evidovaní na úřadu práce více než 1 rok až 2 roky jsou s prostředím nejvíce spokojeni. Z grafu lze možno konstatovat, že největší variabilitu odpovědí měli klienti, kteří jsou na úřadě práce evidovaní déle než 2 roky. Zjištěné rozdíly ale nejsou statisticky významné.

7.2 Rozhodující faktor pro spokojenost klientů

Otázka č. 9

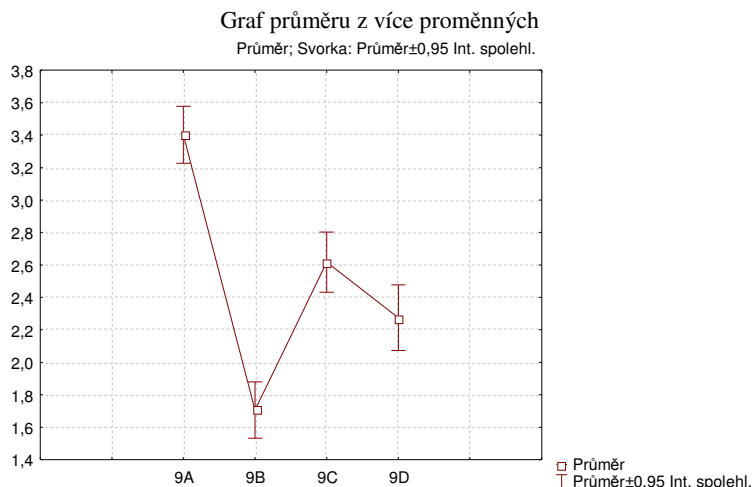
Pomocí deváté otázky jsme zjišťovali, které faktory jsou pro spokojenost klientů z jejich vlastního hlediska nejdůležitější. Z tabulky vyplývá, že klienti úřadu práce považují za nejdůležitější faktor pro jejich spokojenost kompetence a přístup úředníků. Naopak nejméně důležitým faktorem pro jejich spokojenost uváděli prostředí úřadu práce. Z tabulky lze dále vyčíst, že u kritéria týkající se časové dostupnosti, nebyly odpovědi homogenní.

3. Které faktory jsou pro spokojenost klienta na Úřadu práce ve Zlíně rozhodující?

Proměnná	Popisné statistiky (Rozhodující faktory pro spokojenost)						
	Průměr	Medián	Modus	Četnost modu	Minimum	Maximum	Sm.odch.
Kompetence a přístup úředníka	3,402	4,000	4,000000	62	1,000	4,000	0,893
Prostředí úřadu práce	1,706	1,000	1,000000	54	1,000	4,000	0,885
Dostatečná informovanost	2,618	3,000	3,000000	45	1,000	4,000	0,944
Časová dostupnost	2,275	2,000	2,000000	42	1,000	4,000	1,026

Tab. 11 Rozhodující faktory pro spokojenost klientů

Rozhodující faktory pro spokojenost klientů



9A = kompetence a přístup úředníka
9B = prostředí úřadu práce
9C = dostatečná informovanost
9D = časová dostupnost

Graf 15 Graf průměrů s odchylkami (Rozhodující faktory pro spokojenost)

Na základě grafického znázornění lze potvrdit, že klienti přisuzovali největší důležitost pro jejich spokojenost s výkonem úřadu práce kvalitním kompetencím a přístupu úředníka (jeho profesionalitě a ochotě). Nejméně důležitým faktorem pak zvolili prostředí úřadu práce (příjemný interiér a vybavenost).

7.3 Míra celkové spokojenosti na jednotlivých odděleních

Otázka č. 10

V této otázce nás zajímala míra celkové spokojenosti s jednotlivými odděleními úřadu práce.

Proměnná (Oddělení)	Popisné statistiky (Míra celkové spokojenosti na jednotl. odděleních)							
	N platných	Průměr	Medián	Modus	Četnost modu	Minimum	Maximum	Sm.odch
Evidence a podpory	102	3,118	3,000	3,000	63	1,000	4,000	0,679
Poradenství pro zprostředkování	102	2,912	3,000	3,000	53	1,000	4,000	0,810
Spec. poradenství a rekvalifikace	41	3,098	3,000	3,000	23	1,000	4,000	0,768

Tab. 12 Celková míra spokojenosti s vybranými odděleními

Z tabulky můžeme vyčíst na základě zjištění průměrných hodnot, že respondenti jsou celkově nejvíce spokojeni s oddělením evidence a podpory naopak nejméně s oddělením po-

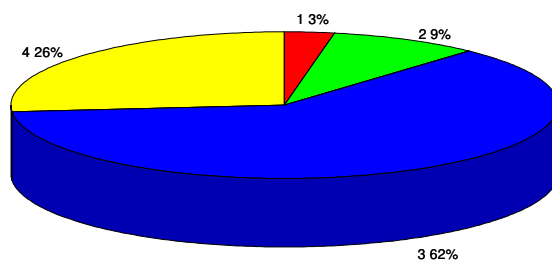
radenství pro zprostředkování. Jejich míra celkové spokojenosti je nejčastěji hodnocena spíše spokojen, což je pro úřad práce jistě velmi potěšujícím výsledkem.

Oddělení evidence a podpory

4. Jaká je míra celkové spokojenosti klientů s oddělením evidence a podpory?

Míra celkové spokojenosti respondentů s oddělením evidence a podpory

Výšečový graf



4 = velmi spokojen(a)
3 = spíše spokojen(a)
2 = spíše nespokojen(a)
1 = zcela nespokojen(a)

Graf 16 Míra celkové spokojenosti s oddělením evidence a podpory

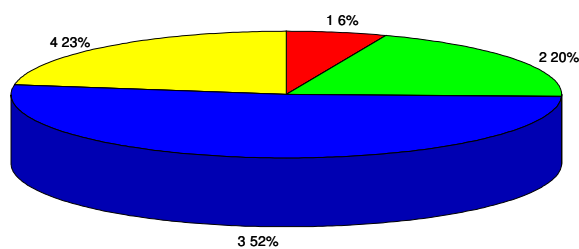
Z výšečového grafu mapující celkovou spokojenost či nespokojenost klientů s oddělením evidence a podpory vyplývá, že je velká část oslovených respondentů (62%) spíše spokojena, 26% respondentů je dokonce velmi spokojeno. Poměrně malé zastoupení respondentů (9%) je s oddělením evidence a podpory spíše nespokojeno a pouze 3% respondentů jsou zcela nespokojeni.

Oddělení poradenství pro zprostředkování

5. Jaká je míra celkové spokojenosti klientů s oddělením poradenství pro zprostředkování?

Míra celková spokojenosti respondentů s oddělením poradenství pro zprostředkování

Výšečový graf



4 = velmi spokojen(a)
3 = spíše spokojen(a)
2 = spíše nespokojen(a)
1 = zcela nespokojen(a)

Graf 17 Míra celkové spokojenosti s oddělením poradenství pro zprostředkování

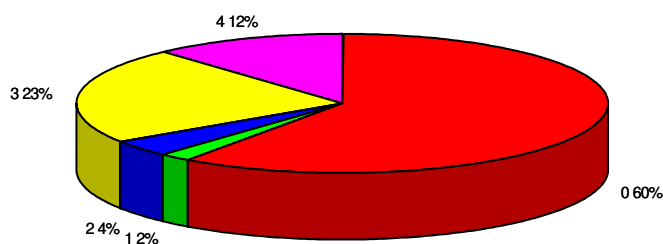
Z výšečového grafu mapující míru celkové spokojenosti či nespokojenosti respondentů s oddělením poradenství pro zprostředkování lze usoudit, že je nadpoloviční většina (52%) respondentů spíše spokojena a 23% respondentů dokonce velmi spokojena. Z grafu lze dále vyčíst poměrně vysoké procentuální zastoupení respondentů (20%), kteří jsou s oddělením poradenství pro zprostředkování spíše nespokojeni. Jenom 6% respondentů uvedlo, že je zcela nespokojeno.

Oddělení speciálního poradenství a rekvalifikace

6. Jaká je míra celkové spokojenosti klientů s oddělením speciálního poradenství a rekvalifikace?

Míra celkové spokojenosti respondentů na oddělení poradenství a rekvalifikace

Výšečový graf



4 = velmi spokojen(a)
3 = spíše spokojen(a)
2 = spíše nespokojen(a)
1 = zcela nespokojen(a)
0 = nemám zkušenost s daným oddělením

Graf 18 Míra celkové spokojenosti s oddělením speciálního poradenství a rekvalifikace

Z výšečového grafu mapující míru celkové spokojenosti či nespokojenosti respondentů s oddělením poradenství a rekvalifikace lze usoudit, že značné procento oslovených klientů (60%), nemá s tímto oddělením žádnou zkušenost. Dalších 23% klientů se přiklání k odpovědi, že není s oddělením poradenství a rekvalifikace ani spokojeno, ani nespokojeno. 12% z dotázaných je se zmíněným oddělením velmi spokojeno, 4% respondentů jsou spíše nespokojena a pouze 2% klientů jsou zcela nespokojeni.

7.4 Analýza míry spokojenosti klientů na vybraných odděleních

Otázka č. 11

Jedenáctá otázka měla za úkol zjistit, míru spokojenosti s poskytovanými službami na jednotlivých odděleních úřadu vzhledem ke stanoveným kritériím.

Oddělení evidence a podpory

7.1 S jakým hodnotícím kritériem poskytovaných služeb na oddělení evidence a podpory jsou klienti úřadu práce nejméně spokojeni?

Proměnná	Popisné statistiky (Oddělení evidence a podpory)					
	Průměr	Medián	Modus	Četnost modu	Minimum	Maximum
Ochota a ohleduplnost úředníka	4,235	4,000	5,000000	46	1,000	5,000
Odbornost úředníka	4,451	5,000	5,000000	55	2,000	5,000
Nestrannost úředníka	4,471	5,000	5,000000	60	2,000	5,000
Komunikace a jednání úředníka	4,392	5,000	5,000000	56	1,000	5,000
Pracovní nasazení úředníka	4,127	4,000	5,000000	40	2,000	5,000
Rychlost vyřízení žádosti	4,127	4,000	5,000000	41	2,000	5,000
Čekací doba ve frontě	3,333	4,000	4,000000	37	1,000	5,000
Úřední hodiny pro veřejnost	4,353	4,000	5,000000	48	2,000	5,000
Rozsah informací o službách	4,088	4,000	4,000000	43	1,000	5,000
Srozumitelnost informací	4,314	4,000	5,000000	46	2,000	5,000

Tab. 13 Míra spokojenosti s poskytovanými službami na oddělení evidence a podpory

Z tabulky vyplývá, že respondenti jsou na oddělení evidence a podpory nejméně spokojeni s čekací dobou ve frontě, která ale vzhledem k odpovědím ani spokojen(a), ani nespokojen(a), není hodnocena nikterak záporně. Jistě k tomuto neutrálnímu hodnocení přispěl fakt, že je na úřadu práce zaveden nový vyvolávací systém, který čekací dobu zpřehlednil a urychlil.

Oddělení poradenství pro zprostředkování

8.1 S jakým hodnotícím kritériem poskytovaných služeb na oddělení poradenství pro zprostředkování jsou klienti úřadu práce nejméně spokojeni?

Proměnná	Popisné statistiky (Oddělení poradenství pro zprostředkování)					
	Průměr	Medián	Modus	Četnost modu	Minimum	Maximum
Ochota a ohleduplnost úředníka	4,059	4,000	5,000000	45	1,000	5,000
Odbornost úředníka	4,451	5,000	5,000000	59	1,000	5,000
Nestrannost úředníka	4,569	5,000	5,000000	69	2,000	5,000
Komunikace a jednání úředníka	4,225	4,000	5,000000	44	1,000	5,000
Pracovní nasazení úředníka	4,088	4,000	Vícenás.	40	1,000	5,000
Rychlost vyřízení žádosti	4,078	4,000	5,000000	45	1,000	5,000
Čekací doba ve frontě	3,294	3,000	3,000000	33	1,000	5,000
Úřední hodiny pro veřejnost	4,353	4,500	5,000000	51	2,000	5,000
Rozsah informací o službách	4,147	4,000	4,000000	42	2,000	5,000
Srozumitelnost informací	4,431	5,000	5,000000	56	2,000	5,000

Tab. 14 Míra spokojenosti s poskytovanými službami na oddělení poradenství pro zprostředkování

Z tabulky vyplývá, že respondenti jsou na oddělení poradenství pro zprostředkování nejméně spokojeni s čekací dobou ve frontě, kterou ale hodnotili ani spokojen(a), ani nespokojen(a), tudíž se o razantní nespokojenost nejedná.

Oddělení speciálního poradenství a rekvalifikace

9.1 S jakým hodnotícím kritériem poskytovaných služeb na oddělení speciálního poradenství a rekvalifikace jsou klienti úřadu práce nejméně spokojeni?

Kritéria hodnocení	Popisné statistiky (Oddělení speciálního poradenství a rekvalifikace)						
	N platných	Průměr	Medián	Modus	Četnost modu	Minimum	Maximum
Ochota a ohleduplnost úředníka	41	4,220	4,000	4,000000	19	2,000	5,000
Odbornost úředníka	41	4,585	5,000	5,000000	27	3,000	5,000
Nestrannost úředníka	41	4,512	5,000	5,000000	26	2,000	5,000
Komunikace a jednání úředníka	41	4,390	5,000	5,000000	24	2,000	5,000
Pracovní nasazení úředníka	41	4,293	4,000	5,000000	20	1,000	5,000
Rychlost vyřízení žádosti	41	4,220	4,000	4,000000	19	1,000	5,000
Čekací doba ve frontě	41	4,195	4,000	4,000000	20	1,000	5,000
Úřední hodiny pro veřejnost	41	4,244	4,000	5,000000	18	2,000	5,000
Rozsah informací o službách	41	4,171	4,000	5,000000	17	2,000	5,000
Srozumitelnost informací	41	4,390	5,000	5,000000	21	3,000	5,000

Tab. 15 Míra spokojenosti s poskytovanými službami na oddělení speciálního poradenství a rekvalifikace

Z tabulky vyplývá, že klienti jsou na oddělení speciálního poradenství a rekvalifikace nejméně spokojeni s rozsahem informací o poskytovaných službách (na nástěnkách a webových stránkách) a také shodně klienti uváděli nespokojenost s ochotou, ohleduplností úředníka a s rychlostí vyřízení žádosti.

Dále pomocí **otázky č. 11** mapujeme rozdíly míry spokojenosti s poskytovanými službami na vybraných odděleních ve vztahu k pohlaví, věku, vzdělání a délce evidence.

7.4.1 Rozdíly míry spokojenosti s poskytovanými službami na vybraných odděleních

Oddělení evidence a podpory

- **Jaká je spokojenost klientů s poskytovanými službami na Úřadu práce ve Zlíně na oddělení evidence a podpory ve vztahu k pohlaví?**

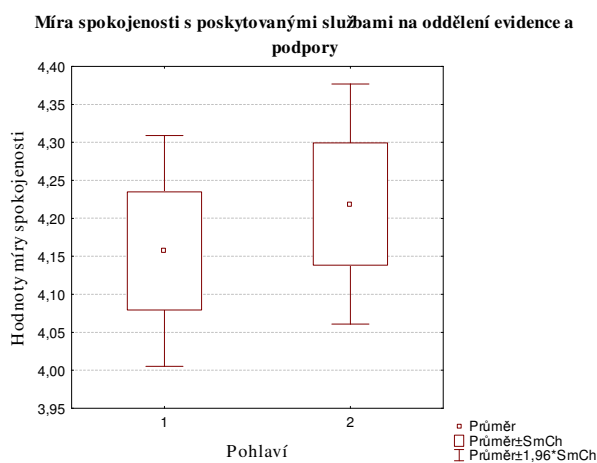
H₀: Předpokládáme, že míra spokojenosti klientů s kvalitou poskytovaných služeb na oddělení evidence a podpory je ve vztahu k pohlaví stejná.

H_a: Předpokládáme, že míra spokojenosti klientů s kvalitou poskytovaných služeb na oddělení evidence a podpory je ve vztahu k pohlaví rozdílná.

Proměnná	Analýza rozptylu (Míra spokojenosti s poskytovanými službami na OEaP) Označ. efekty jsou význ. na hlad. $p < ,05000$							
	SČ efekt	SV efekt	PČ efekt	SČ chyba	SV chyba	PČ chyba	F	p
Prum11A	0,097	1	0,097	32,021	100	0,320	0,303	0,583

Tab. 16 Analýza rozptylu míry spokojenosti s poskytovanými službami na OEaP ve vztahu k pohlaví

Z tabulky vyplývá, že neexistují statisticky významné rozdíly ($p = 0,583$) ve spokojenosti se službami na oddělení evidence a podpory ve vztahu k pohlaví respondentů. Přijímáme tedy nulovou hypotézu, že míra spokojenosti klientů s kvalitou poskytovaných služeb na oddělení podpory a evidence je ve vztahu k pohlaví stejná.



Graf 19 Míra spokojenosti s poskytovanými službami na OEaP ve vztahu k pohlaví

Na základě grafického znázornění lze usoudit, že klienti mužského pohlaví jsou o něco méně spokojeni s poskytovanými službami na oddělení evidence a podpory než klienti ženského pohlaví. Tyto rozdíly však nejsou statisticky významné.

➤ **Jaká je spokojenost klientů s poskytovanými službami na Úřadu práce ve Zlíně na oddělení evidence a podpory ve vztahu k věku?**

H₀: Předpokládáme, že míra spokojenosti klientů s kvalitou poskytovaných služeb na oddělení evidence a podpory je ve vztahu k věku stejná.

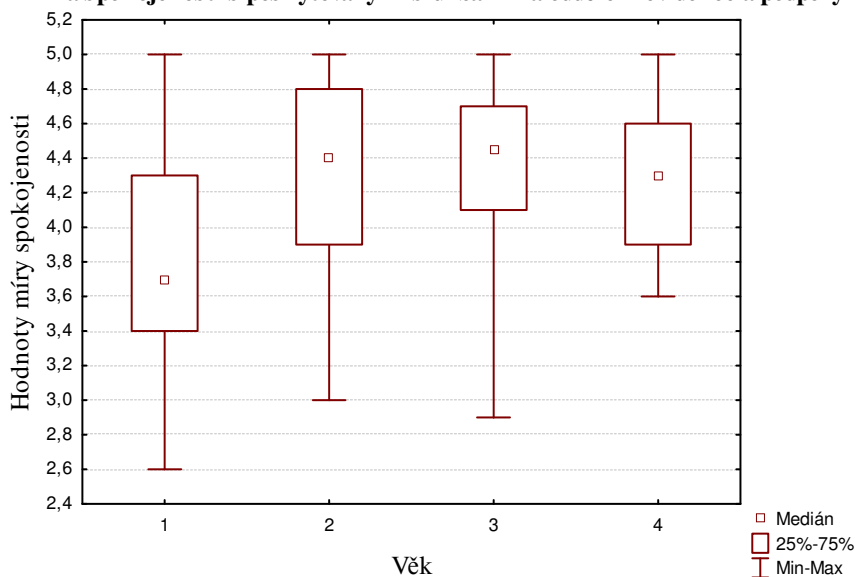
H_a: Předpokládáme, že míra spokojenosti klientů s kvalitou poskytovaných služeb na oddělení evidence a podpory je ve vztahu k věku rozdílná.

	Kruskal-Wallisova ANOVA založ. na poř.; Spokojenost se službami na OEaP Nezávislá (grupovací) proměnná : 2 Kruskal-Wallisův test: $H(3, N=102) = 11,28262$ $p = ,0103$		
Závislá: Prum11A	Kód	Počet platných	Součet pořadí
15-26 let	1	26	932,000
27-35 let	2	23	1254,500
36-50 let	3	34	2083,500
nad 50 let	4	19	983,000

Tab. 17 Kruskal-Wallisova Anova míry spokojenosti s poskytovanými službami na OEaP ve vztahu k věku

Z tabulky vyplývá, že existují statisticky významné rozdíly ($p = 0,010$) mezi mírou spokojenosti s kvalitou poskytovaných služeb na oddělení evidence a podpory a věkem klientů. Zamítáme nulovou hypotézu a přijímáme alternativní, že míra spokojenosti klientů s kvalitou poskytovaných služeb na oddělení podpory a evidence je ve vztahu k věku rozdílná.

Míra spokojenosti s poskytovanými službami na oddělení evidence a podpory



1 = 15 - 26 let	2 = 27 - 35 let
3 = 36 – 50 let	4 = nad 50 let

Graf 20 Míra spokojenosti s poskytovanými službami na OEaP ve vztahu k věku

Z krabicového grafu lze vyčíst, že všichni oslovení klienti úřadu práce kromě klientů nad 50 let měli velké rozpětí ve variabilitě odpovědí. Dalším zjištěním je, že klienti věkového rozmezí 15-26 let jsou s poskytovanými službami na oddělení evidence a podpory ze všech nejméně spokojeni. I přesto, že z grafu lze vyčíst rozdílné rozložení dat, kdy střední hodnoty u klientů (15-26 let) jsou 3,7 a u klientů (36-50 let) 4,5, nejsou tyto rozdíly statisticky významné.

➤ **Jaká je spokojenost klientů s poskytovanými službami na Úřadu práce ve Zlíně na oddělení evidence a podpory ve vztahu ke vzdělání?**

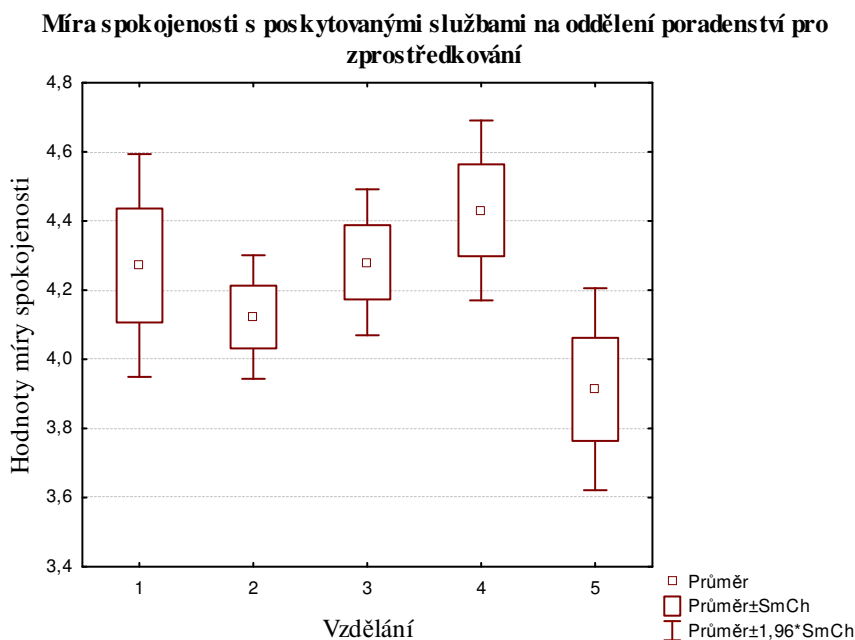
H₀: Předpokládáme, že míra spokojenosti klientů s kvalitou poskytovaných služeb na oddělení evidence a podpory je ve vztahu ke vzdělání stejná.

H_a: Předpokládáme, že míra spokojenosti klientů s kvalitou poskytovaných služeb na oddělení evidence a podpory je ve vztahu ke vzdělání rozdílná.

Proměnná	Analýza rozptylu (Míra spokojenosti s poskytovanými službami na OEaP Označ. efekty jsou význ. na hlad. p < ,05000							
	SČ efekt	SV efekt	PČ efekt	SČ chyba	SV chyba	PČ chyba	F	p
Prum11A	2,368	4	0,592	29,750	97	0,307	1,930	0,111

Tab. 18 Analýza rozptylu míry spokojenosti s poskytovanými službami na OEaP ve vztahu ke vzdělání

Z tabulky vyplývá, že neexistují statisticky významné rozdíly ($p = 0,111$) ve spokojenosti se službami na oddělení evidence a podpory ve vztahu ke vzdělání respondentů. Přijímáme tedy nulovou hypotézu, že míra spokojenosti klientů s kvalitou poskytovaných služeb na oddělení podpory a evidence je ve vztahu ke vzdělání stejná.



1 = základní vzdělání
2 = vyučen(a)
3 = středoškolské vzdělání
4 = vyšší odborné vzdělání
5 = vysokoškolské vzdělání

Graf 21 Míra spokojenosti s poskytovanými službami na OEaP ve vztahu ke vzdělání

Z grafického znázornění můžeme na první pohled spatřit rozdíly v rozložení dat, kdy střední hodnoty jsou u klientů s ukončeným vyšším odborným vzděláním kolem 4,4 a u klientů s vysokoškolským vzděláním 3,9, tyto rozdíly však nejsou statisticky významné. Celkově by se dalo říci, že jsou klienti s poskytovanými službami na oddělení evidence a podpory ve vztahu k dosaženému vzdělání spíše spokojeni až velmi spokojeni, kromě klientů s vysokoškolským vzděláním, kteří jsou spíše spokojeni či ani spokojeni, ani nespokojeni.

- **Jaká je spokojenost klientů s poskytovanými službami na Úřadu práce ve Zlíně na oddělení evidence a podpory ve vztahu k délce evidence?**

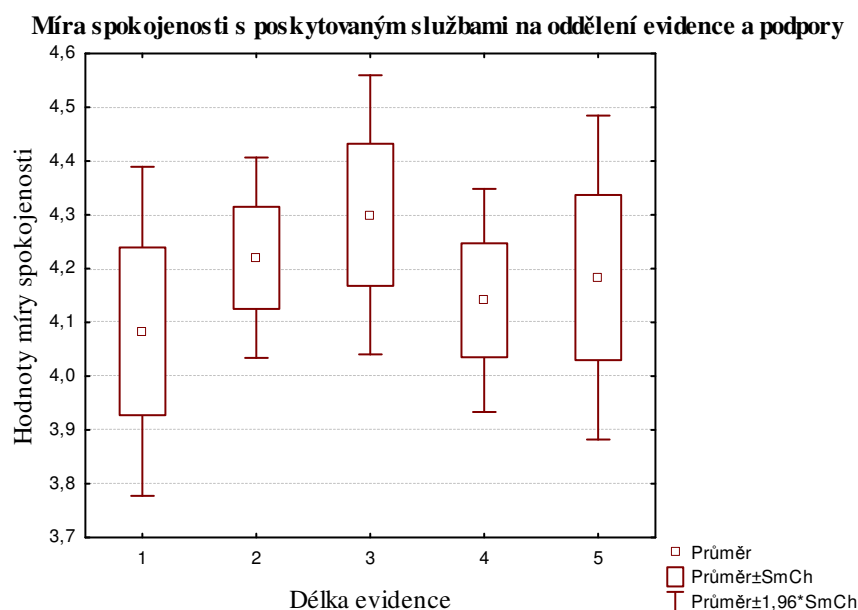
H0: Předpokládáme, že míra spokojenosti klientů s kvalitou poskytovaných služeb na oddělení evidence a podpory je ve vztahu k délce evidence stejná.

Ha: Předpokládáme, že míra spokojenosti klientů s kvalitou poskytovaných služeb na oddělení evidence a podpory je ve vztahu k délce evidence rozdílná.

Analýza rozptylu (Míra spokojenosti s poskytovanými službami na OEaP) Označ. efekty jsou význ. na hlad. $p < ,05000$								
Proměnná	SČ efekt	SV efekt	PČ efekt	SČ chyba	SV chyba	PČ chyba	F	p
Prum11A	0,49	4	0,122	31,63	97	0,326	0,374	0,827

Tab. 19 Analýza rozptylu míry spokojenosti s poskytovanými službami na OEaP ve vztahu k délce evidence

Z tabulky vyplývá, že neexistují statisticky významné rozdíly ($p = 0,827$) ve spokojenosti se službami na oddělení evidence a podpory ve vztahu k délce evidence respondentů. Přijímáme tedy nulovou hypotézu, že míra spokojenosti klientů s kvalitou poskytovaných služeb na oddělení podpory a evidence je ve vztahu k délce evidence stejná.



1 = méně než 1 měsíc
2 = 1 měsíc až 6 měsíců
3 = více než 6 měsíců až 1 rok
4 = více než 1 rok až 2 roky
5 = více než 2 roky

Graf 22 Míra spokojenosti s poskytovanými službami na OEaP ve vztahu k délce evidence

Graf znázorňuje, že neexistují statisticky významné rozdíly mezi spokojeností klientů s poskytovanými službami na oddělení evidence a podpory ve vztahu k délce evidence klientů. Střední hodnota je u klientů, kteří jsou evidováni méně než 1 měsíc o něco nižší, než u ostatních klientů, ale tato skutečnost je zanedbatelná.

Oddělení poradenství pro zprostředkování

- **Jaká je spokojenost klientů s poskytovanými službami na Úřadu práce ve Zlíně na oddělení poradenství pro zprostředkování ve vztahu k pohlaví?**

H₀: Předpokládáme, že míra spokojenosti klientů s kvalitou poskytovaných služeb na oddělení poradenství pro zprostředkování je ve vztahu k pohlaví stejná.

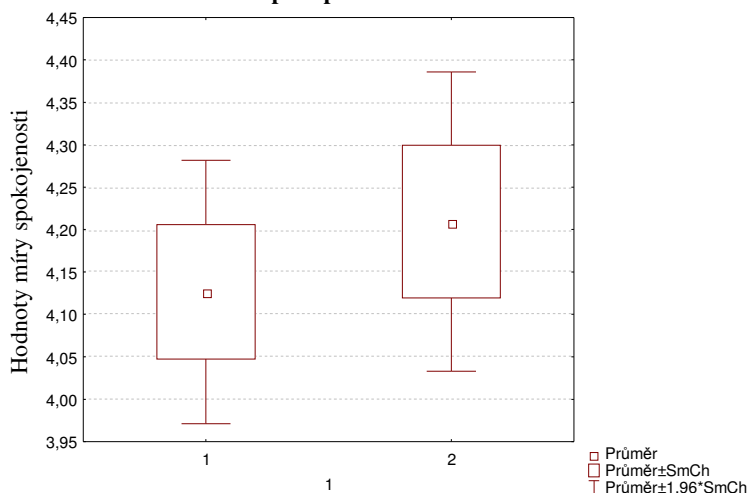
H_a: Předpokládáme, že míra spokojenosti klientů s kvalitou poskytovaných služeb na oddělení poradenství pro zprostředkování je ve vztahu k pohlaví rozdílná.

Proměnná	Analýza rozptylu (Míra spokojenosti s poskytovanými službami na OPpZ) Označ. efekty jsou význ. na hlad. $p < ,05000$							
	SČ efekt	SV efekt	PČ efekt	SČ chyba	SV chyba	PČ chyba	F	p
Prum11B	0,1750	1	0,1750	37,141	100	0,3714	0,4712	0,4940

Tab. 20 Analýza rozptylu míry spokojenosti s poskytovanými službami na OPpZ

Z tabulky vyplývá, že neexistují statisticky významné rozdíly ($p = 0,4940$) ve spokojenosti se službami na oddělení poradenství pro zprostředkování ve vztahu k pohlaví respondentů. Přijímáme tedy nulovou hypotézu, že míra spokojenosti klientů s kvalitou poskytovaných služeb na oddělení poradenství pro zprostředkování je ve vztahu k pohlaví stejná.

Míra spokojenosti s poskytovanými službami na oddělení poradenství pro zprostředkování



1 = Muži
2 = Ženy

Graf 23 Míra spokojenosti s poskytovanými službami na OPpZ ve vztahu k pohlaví

Z krabicového grafu lze vyčíst podobnost rozložení odpovědí týkající se spokojenosti s poskytovanými službami na oddělení poradenství pro zprostředkování u obou pohlaví. Lze říci, že klienti mužského pohlaví jsou méně spokojeni se službami, avšak vzniklé rozdíly nejsou statisticky významné.

➤ **Jaká je spokojenost klientů s poskytovanými službami na Úřadu práce ve Zlíně na oddělení poradenství pro zprostředkování ve vztahu k věku?**

H0: Předpokládáme, že míra spokojenosti klientů s kvalitou poskytovaných služeb na oddělení poradenství pro zprostředkování je ve vztahu k věku stejná.

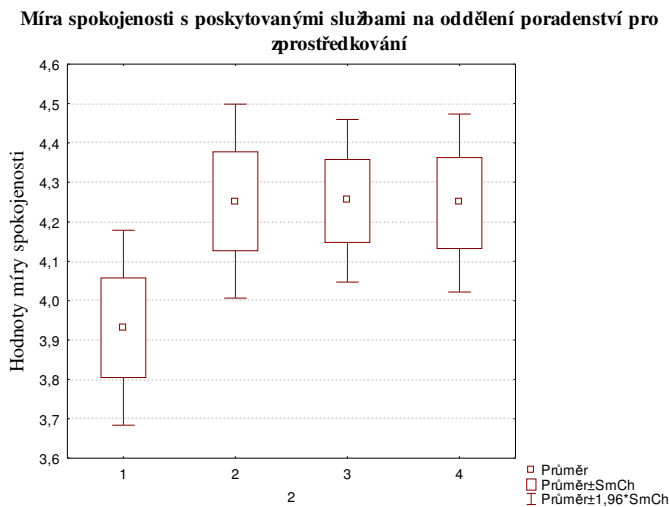
Ha: Předpokládáme, že míra spokojenosti klientů s kvalitou poskytovaných služeb na oddělení poradenství pro zprostředkování je ve vztahu k věku rozdílná.

Proměnná	Analýza rozptylu (Míra spokojenosti s poskytovanými službami na OPpZ) Označ. efekty jsou význ. na hlad. $p < ,05000$							F	p
	SČ efekt	SV efekt	PČ efekt	SČ chyba	SV chyba	PČ chyba			
Prum11B	1,991	3	0,664	35,32	98	0,360	1,841	0,145	

Tab. 21 Analýza rozptylu míry spokojenosti s poskytovanými službami na OPpZ ve vztahu k věku

Z tabulky vyplývá, že neexistují statisticky významné rozdíly ($p = 0,145$) ve spokojenosti se službami na oddělení poradenství pro zprostředkování ve vztahu k věku respondentů.

Přijímáme tedy nulovou hypotézu, že míra spokojenosti klientů s kvalitou poskytovaných služeb na oddělení poradenství pro zprostředkování je ve vztahu k pohlaví stejná.



1 = 15 - 26 let	2 = 27 - 35 let
3 = 36 - 50 let	4 = nad 50 let

Graf 24 Míra spokojenosti s poskytovanými službami na OPpZ ve vztahu k věku

Na první pohled spatřujeme rozdíly u hodnocení spokojenosti s poskytovanými službami na oddělení poradenství pro zprostředkování mezi klienty ve věkovém rozmezí 15-26 let, u kterých se střední hodnota pohybuje okolo 3,95 a u ostatních respondentů, kteří mají střední hodnotu kolem 4,25. Tyto rozdíly však nejsou statisticky významné.

➤ **Jaká je spokojenost klientů s poskytovanými službami na Úřadu práce ve Zlíně na oddělení poradenství pro zprostředkování ve vztahu ke vzdělání?**

H₀: Předpokládáme, že míra spokojenosti klientů s kvalitou poskytovaných služeb na oddělení poradenství pro zprostředkování je ve vztahu ke vzdělání stejná.

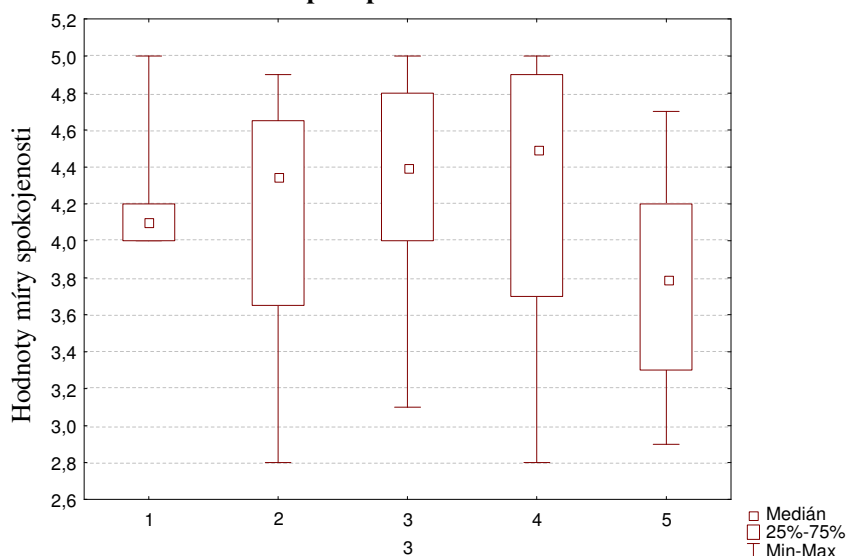
H_a: Předpokládáme, že míra spokojenosti klientů s kvalitou poskytovaných služeb na oddělení poradenství pro zprostředkování je ve vztahu ke vzdělání rozdílná.

Kruskal-Wallisova ANOVA založ. na poř.; Míra spokojenosti s poskyt. služ. na OPpZ Nezávislá (grupovací) proměnná : 3 Kruskal-Wallisův test: $H(4, N=102) = 7,766627$ $p = ,1005$			
Závislá: Prum11B	Kód	Počet platných	Součet pořadí
základní	1	7	359,500
vyučen(a)	2	36	1782,500
středoškolské	3	31	1851,000
VOŠ	4	13	738,000
VŠ	5	15	522,000

Tab. 22 Kruskal-Wallisova Anova míry spokojenosti s poskytovanými službami na OPpZ ve vztahu ke vzdělání

Z tabulky vyplývá, že neexistují statisticky významné rozdíly ($p = 0,101$) ve spokojenosti se službami na oddělení poradenství pro zprostředkování ve vztahu ke vzdělání respondentů. Přijímáme tedy nulovou hypotézu, že míra spokojenosti klientů s kvalitou poskytovaných služeb na oddělení poradenství pro zprostředkování je ve vztahu ke vzdělání stejná.

Míra spokojenosti s poskytovanými službami na oddělení poradenství pro zprostředkování



1 = základní vzdělání
2 = vyučen(a)
3 = středoškolské vzdělání
4 = vyšší odborné vzdělání
5 = vysokoškolské vzdělání

Graf 25 Míra spokojenosti s poskytovanými službami na OPpZ ve vztahu k délce evidence

Z grafického znázornění lze vyčíst zajímavý výsledek, že klienti, jejichž nejvyšší dosažené vzdělání je základní se liší ve variabilitě odpovědí od ostatních klientů od hodnoty 4 do 5. Dále lze konstatovat, že klienti s vysokoškolským vzděláním jsou s poskytovanými služ-

bami na oddělení poradenství pro zprostředkování nejméně spokojeni, avšak vzniklé rozdíly nejsou statisticky významné.

➤ **Jaká je spokojenost klientů s poskytovanými službami na Úřadu práce ve Zlíně na oddělení poradenství pro zprostředkování ve vztahu k délce evidence?**

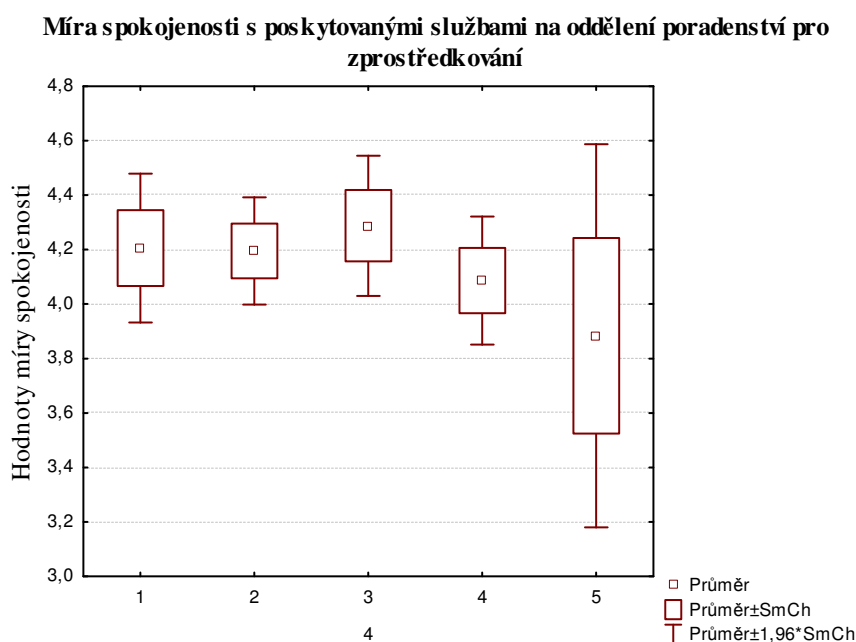
H₀: Předpokládáme, že míra spokojenosti klientů s kvalitou poskytovaných služeb na oddělení poradenství pro zprostředkování je ve vztahu k délce evidence stejná.

H_a: Předpokládáme, že míra spokojenosti klientů s kvalitou poskytovaných služeb na oddělení poradenství pro zprostředkování je ve vztahu k délce evidence rozdílná.

Analýza rozptylu (Míra spokojenosti s poskytovanými službami na OPpZ) Označ. efekty jsou význ. na hlad. $p < ,05000$								
Proměnná	SČ efekt	SV efekt	PČ efekt	SČ chyba	SV chyba	PČ chyba	F	p
Prum11B	0,916	4	0,229	36,400	97	0,375	0,610	0,656

Tab. 23 Analýza rozptylu míry spokojenosti s poskytovanými službami na OPpZ ve vztahu ke vzdělání

Z tabulky vyplývá, že neexistují statisticky významné rozdíly ($p = 0,656$) ve spokojenosti se službami na oddělení poradenství pro zprostředkování ve vztahu k délce evidence respondentů. Přijímáme tedy nulovou hypotézu, že míra spokojenosti klientů s kvalitou poskytovaných služeb na oddělení poradenství pro zprostředkování je ve vztahu ke vzdělání stejná.



1 = méně než 1 měsíc
2 = 1 měsíc až 6 měsíců
3 = více než 6 měsíců až 1 rok
4 = více než 1 rok až 2 roky
5 = více než 2 roky

Graf 26 Míra spokojenosti s poskytovanými službami na OPpZ ve vztahu k délce evidence

Na základě grafického znázornění lze na první pohled spatřit velkou variabilitu odpovědí u klientů, kteří jsou na úřadu práce evidovaní déle než 2 roky. Zároveň lze vyčíst, že tito klienti jsou s poskytovanými službami na oddělení poradenství pro zprostředkování oproti ostatním klientům nejméně spokojeni.

Oddělení speciálního poradenství a rekvalifikace

- **Jaká je spokojenost klientů s poskytovanými službami na Úřadu práce ve Zlíně na oddělení speciálního poradenství a rekvalifikace ve vztahu k pohlaví?**

H₀: Předpokládáme, že míra spokojenosti klientů s kvalitou poskytovaných služeb na oddělení speciálního poradenství a rekvalifikace je ve vztahu k pohlaví stejná.

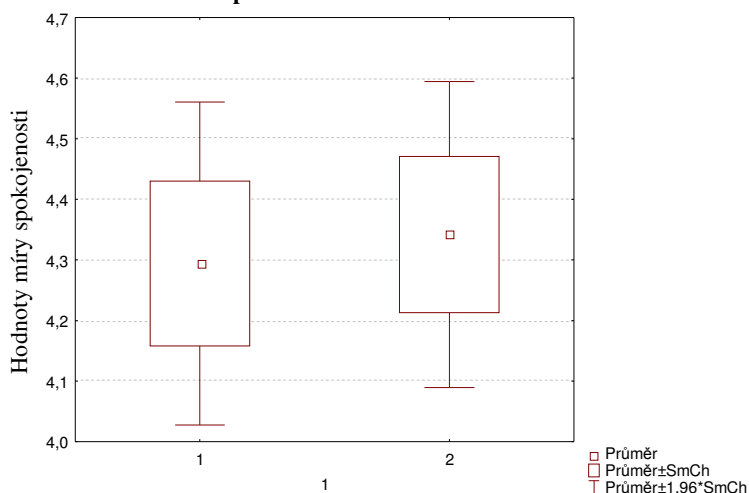
H_a: Předpokládáme, že míra spokojenosti klientů s kvalitou poskytovaných služeb na oddělení speciálního poradenství a rekvalifikace je ve vztahu k pohlaví rozdílná.

Proměnná	Analýza rozptylu (Míra spokojenosti s poskytovanými službami na OSPaR) Označ. efekty jsou význ. na hlad. $p < ,05000$							
	SČ efekt	SV efekt	PČ efekt	SČ chyba	SV chyba	PČ chyba	F	p
Prum11C	0,022	1	0,022	14,188	39	0,364	0,062	0,805

Tab. 24 Analýza rozptylu míry spokojenosti s poskytovanými službami na OSPaR ve vztahu k pohlaví

Z tabulky vyplývá, že neexistují statisticky významné rozdíly ($p = 0,805$) ve spokojenosti se službami na oddělení speciálního poradenství a rekvalifikace ve vztahu k pohlaví respondentů. Přijímáme tedy nulovou hypotézu, že míra spokojenosti klientů s kvalitou poskytovaných služeb na oddělení speciálního poradenství a rekvalifikace je ve vztahu k pohlaví stejná.

Míra spokojenosti s poskytovanými službami na oddělení speciálního poradenství a rekvalifikace



1 = Muži
2 = Ženy

Graf 27 Míra spokojenosti s poskytovanými službami na OSPaR ve vztahu k pohlaví

Na základě grafického znázornění lze konstatovat, že se mezi muži a ženami nevyskytly výrazné rozdíly při hodnocení spokojenosti s poskytovanými službami na oddělení speciálního poradenství a rekvalifikace. Střední hodnoty u obou pohlaví pohybují okolo 4,3, klienti jsou tedy spíše spokojeni.

➤ **Jaká je spokojenost klientů s poskytovanými službami na Úřadu práce ve Zlíně na oddělení speciálního poradenství a rekvalifikace ve vztahu k věku?**

H0: Předpokládáme, že míra spokojenosti klientů s kvalitou poskytovaných služeb na oddělení speciálního poradenství a rekvalifikace je ve vztahu k věku stejná.

Ha: Předpokládáme, že míra spokojenosti klientů s kvalitou poskytovaných služeb na oddělení speciálního poradenství a rekvalifikace je ve vztahu k věku rozdílná.

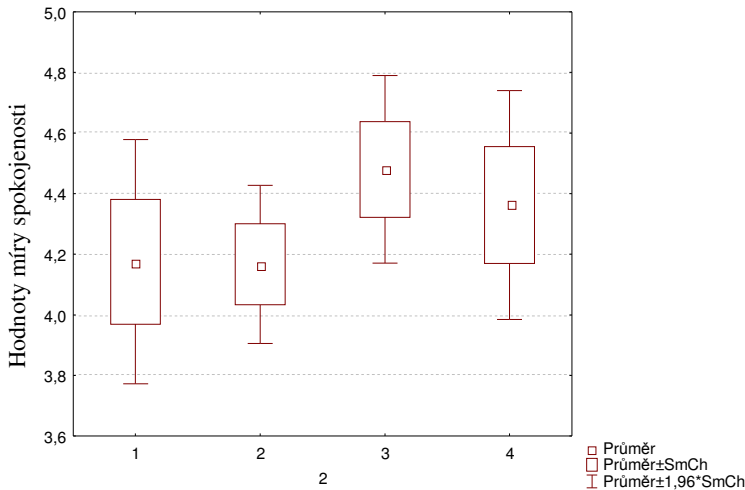
Proměnná	Analýza rozptylu (Míra spokojenosti s poskytovanými službami na OSPaR) Označ. efekty jsou význ. na hlad. $p < ,05000$							
	SČ efekt	SV efekt	PČ efekt	SČ chyba	SV chyba	PČ chyba	F	p
Prum11C	0,792	3	0,264	13,419	37	0,363	0,728	0,542

Tab. 25 Analýza rozptylu míry spokojenosti s poskytovanými službami na OSPaR ve vztahu k věku

Z tabulky vyplývá, že neexistují statisticky významné rozdíly ($p = 0,805$) ve spokojenosti se službami na oddělení speciálního poradenství a rekvalifikace ve vztahu k pohlaví respondentů. Přijímáme tedy nulovou hypotézu, že míra spokojenosti klientů s kvalitou po-

skytovaných služeb na oddělení speciálního poradenství a rekvalifikace je ve vztahu k pohlaví stejná.

Míra spokojenosti s poskytovanými službami na oddělení speciálního poradenství a rekvalifikace



1 = 15 - 26 let	2 = 27 - 35 let
3 = 36 - 50 let	4 = nad 50 let

Graf 28 Míra spokojenosti s poskytovanými službami na OSPaR ve vztahu k věku

Z grafu lze vyčíst, že klienti věkového rozmezí 15-26 a 27-35 jsou s poskytovanými službami na oddělení speciálního poradenství a rekvalifikace méně spokojeni než ostatní klienti. Avšak tyto rozdíly nejsou markantní a lze tedy konstatovat, že se mezi klienty nevyskytly žádné významné rozdíly.

➤ **Jaká je spokojenost klientů s poskytovanými službami na Úřadu práce ve Zlíně na oddělení speciálního poradenství a rekvalifikace ve vztahu ke vzdělání?**

H0: Předpokládáme, že míra spokojenosti klientů s kvalitou poskytovaných služeb na oddělení speciálního poradenství a rekvalifikace je ve vztahu ke vzdělání stejná.

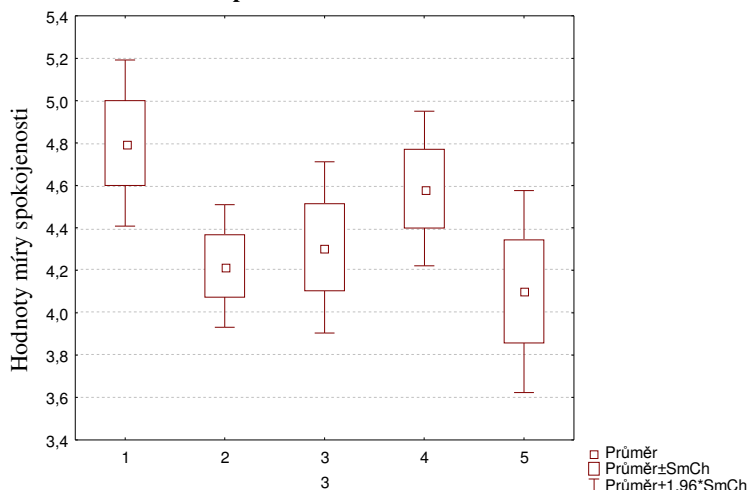
Ha: Předpokládáme, že míra spokojenosti klientů s kvalitou poskytovaných služeb na oddělení speciálního poradenství a rekvalifikace je ve vztahu ke vzdělání rozdílná.

Proměnná	Analýza rozptylu (Míra spokojenosti s poskytovanými službami na OSPaR) Označ. efekty jsou význ. na hlad. p < ,05000							
	SČ efekt	SV efekt	PČ efekt	SČ chyba	SV chyba	PČ chyba	F	p
Prum11C	1,349	4	0,337	12,862	36	0,357	0,944	0,450

Tab. 26 Analýza rozptylu míry spokojenosti s poskytovanými službami na OSPaR ve vztahu ke vzdělání

Z tabulky vyplývá, že neexistují statisticky významné rozdíly ($p = 0,450$) ve spokojenosti se službami na oddělení speciálního poradenství a rekvalifikace ve vztahu ke vzdělání respondentů. Přijímáme tedy nulovou hypotézu, že míra spokojenosti klientů s kvalitou poskytovaných služeb na oddělení speciálního poradenství a rekvalifikace je ve vztahu ke vzdělání stejná.

Míra spokojenosti s poskytovanými službami na oddělení speciálního poradenství a rekvalifikace



1 = základní vzdělání
2 = vyučen(a)
3 = středoškolské vzdělání
4 = vyšší odborné vzdělání
5 = vysokoškolské vzdělání

Graf 29 Míra spokojenosti s poskytovanými službami na OSPaR ve vztahu ke vzdělání

Z grafu je možno vyčíst rozdíly mezi spokojeností klientů s nejvyšším dosaženým základním vzděláním, kdy střední hodnoty jsou 4,8 a s vysokoškolským vzděláním, kde se střední hodnoty pohybují okolo 4,1. Tyto rozdíly však nejsou statisticky významné.

- **Jaká je spokojenost klientů s poskytovanými službami na Úřadu práce ve Zlíně na oddělení speciálního poradenství a rekvalifikace ve vztahu k délce evidence?**

H₀: Předpokládáme, že míra spokojenosti klientů s kvalitou poskytovaných služeb na oddělení speciálního poradenství a rekvalifikace je ve vztahu k délce evidence stejná.

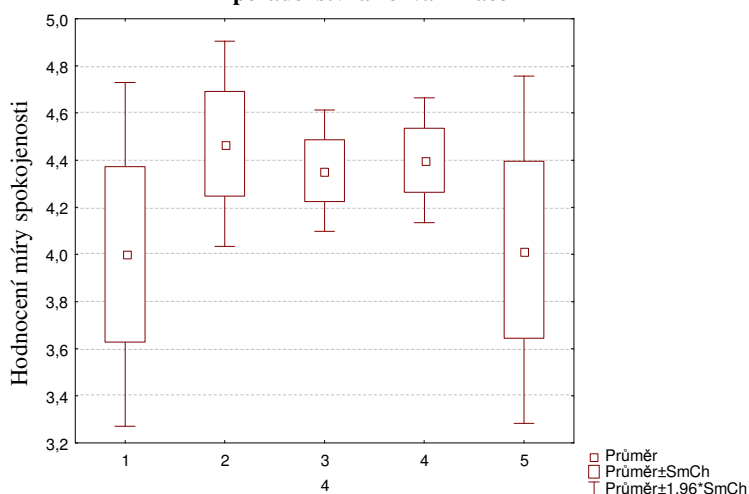
H_a: Předpokládáme, že míra spokojenosti klientů s kvalitou poskytovaných služeb na oddělení speciálního poradenství a rekvalifikace je ve vztahu k délce evidence rozdílná.

Proměnná	Analýza rozptylu (Míra spokojenosti s poskytovanými službami na OSPaR) Označ. efekty jsou význ. na hlad. $p < ,05000$							
	SČ efekt	SV efekt	PČ efekt	SČ chyba	SV chyba	PČ chyba	F	p
Prum11C	1,179	4	0,295	13,031	36	0,362	0,814	0,524

Tab. 27 Analýza rozptylu míry spokojenosti s poskytovanými službami na OSPaR ve vztahu k délce evidence

Z tabulky vyplývá, že neexistují statisticky významné rozdíly ($p = 0,524$) ve spokojenosti se službami na oddělení speciálního poradenství a rekvalifikace ve vztahu k délce evidence respondentů. Přijímáme tedy nulovou hypotézu, že míra spokojenosti klientů s kvalitou poskytovaných služeb na oddělení speciálního poradenství a rekvalifikace je ve vztahu k délce evidence stejná.

Míra spokojenosti s poskytovanými službami na oddělení speciálního poradenství a rekvalifikace



1 = méně než 1 měsíc
2 = 1 měsíc až 6 měsíců
3 = více než 6 měsíců až 1 rok
4 = více než 1 rok až 2 roky
5 = více než 2 roky

Graf 30 Míra spokojenosti s poskytovanými službami na OSPaR ve vztahu k délce evidence

Graf znázorňuje podobné rozpětí ve variabilitě odpovědí u klientů evidovaných méně než měsíc a více než 2 roky, což se jeví jako zajímavé zjištění. U těchto dvou kategorií jsou také stejné střední hodnoty 4, na rozdíl od ostatních kategorií, kdy se střední hodnoty pohybují okolo 4,4. Zjištěné rozdíly však nejsou statisticky významné.

7.4.2 Rozdíly míry spokojenosti s prostředím na vybraných odděleních

Otázka č. 12

Cílem této otázky bylo zjistit míru spokojenosti s prostředím na jednotlivých odděleních úřadu práce vzhledem ke stanoveným kritériím.

10.1 S jakým hodnotícím kritériem prostředí na oddělení evidence a podpory jsou klienti úřadu práce nejméně spokojeni?

Proměnná	Popisné statistiky (oddělení evidence a podpory)					
	Průměr	Medián	Modus	Četnost modu	Minimum	Maximum
Orientace v rámci budovy	4,343	4,000	5,000000	48	1,000	5,000
Existence vyvolávacího systému	4,245	5,000	5,000000	52	2,000	5,000
Příjemný interiér	4,225	4,000	4,000000	49	2,000	5,000
Tiché podmínky	4,490	5,000	5,000000	59	3,000	5,000
Dostatečné osvětlení	4,500	5,000	5,000000	60	2,000	5,000
Prostory pro čekání	4,176	4,000	4,000000	47	1,000	5,000
Prostory v kanceláři	4,422	5,000	5,000000	53	2,000	5,000
Soukromí při jednání s úředníkem	4,275	4,000	5,000000	49	1,000	5,000
Možnost využívání služeb	4,294	5,000	5,000000	52	2,000	5,000
Umístění úřadu	4,471	5,000	5,000000	59	3,000	5,000

Tab. 28 Míra spokojenosti s prostředím na oddělení evidence a podpory

Z tabulky lze vyčíst, že respondenti jsou na oddělení evidence a podpory nejméně spokojeni s prostory pro čekání, které se některým respondentům zdají být nedostatečné. Překvapivé je zjištění, že u všech odpovědí kromě příjemného interiéru a prostor pro čekání je nejčastěji uváděnou hodnotou velmi spokojen(a).

11.1 S jakým hodnotícím kritériem prostředí na oddělení poradenství pro zprostředkování jsou klienti úřadu práce nejméně spokojeni?

Proměnná	Popisné statistiky (Oddělení poradenství pro zprostředkování)					
	Průměr	Medián	Modus	Četnost modu	Minimum	Maximum
Orientace v rámci budovy	4,245	4,000	5,000000	46	2,000	5,000
Existence vyvolávacího systému	4,196	4,000	5,000000	49	2,000	5,000
Příjemný interiér	4,147	4,000	4,000000	50	2,000	5,000
Tiché podmínky	4,412	5,000	5,000000	53	3,000	5,000
Dostatečné osvětlení	4,431	5,000	5,000000	54	2,000	5,000
Prostory pro čekání	3,931	4,000	4,000000	42	1,000	5,000
Prostory v kanceláři	3,755	4,000	3,000000	33	2,000	5,000
Soukromí při jednání s úředníkem	3,461	3,000	3,000000	35	1,000	5,000
Možnost využívání služeb	3,931	4,000	4,000000	35	2,000	5,000
Umístění úřadu	4,471	5,000	5,000000	59	3,000	5,000

Tab. 29 Míra spokojenosti s prostředím na oddělení poradenství pro zprostředkování

Z tabulky vyplývá, že respondenti jsou na oddělení poradenství pro zprostředkování nejméně spokojeni se soukromím při jednání s úředníkem, kterého se jim nejspíš nedostává a s tím souvisejícími prostory v kanceláři. Vzhledem k výsledkům z ostatních oddělení, lze konstatovat, že se na oddělení poradenství pro zprostředkování objevily nejnižší průměrné hodnoty, z čehož vyplývá, že klienti jsou s daným prostředím nejméně spokojeni.

12.1 S jakým hodnotícím kritériem prostředí na oddělení speciálního poradenství a rekvalifikace jsou klienti úřadu práce nejméně spokojeni?

Proměnná	Popisné statistiky (Oddělení speciálního poradenství a rekvalifikace)						
	N platných	Průměr	Medián	Modus	Četnost modu	Minimum	Maximum
Orientace v rámci budovy	41	4,293	4,000	Vícenás.	18	2,000	5,000
Existence vyvolávacího systému	41	4,366	5,000	5,000000	24	2,000	5,000
Příjemný interiér	41	4,366	4,000	4,000000	21	2,000	5,000
Tiché podmínky	41	4,634	5,000	5,000000	28	3,000	5,000
Dostatečné osvětlení	41	4,512	5,000	5,000000	25	3,000	5,000
Prostory pro čekání	41	4,439	5,000	5,000000	23	1,000	5,000
Prostory v kanceláři	41	4,537	5,000	5,000000	25	3,000	5,000
Soukromí při jednání s úředníkem	41	4,488	5,000	5,000000	23	3,000	5,000
Možnost využívání služeb	41	4,317	4,000	5,000000	20	3,000	5,000
Umístění úřadu	41	4,488	5,000	5,000000	23	3,000	5,000

Tab. 30 Míra spokojenosti s prostředím na oddělení speciálního poradenství a rekvalifikace

Z tabulky vyplývá, že pouze 41 respondentů z celkového počtu 102 mělo zkušenost s oddělením speciálního poradenství a rekvalifikace. Toto zjištění odpovídá posloupnosti návštěv na jednotlivá oddělení. Z tabulky lze dále vyčíst, že respondenti jsou na oddělení speciálního poradenství a rekvalifikace nejméně spokojeni s orientací v rámci budovy. Nejspíš jim dělalo problém dané oddělení najít.

Dále pomocí **otázky č. 12** mapujeme rozdíly míry spokojenosti s prostředím úřadu práce na vybraných odděleních ve vztahu k pohlaví, věku, vzdělání a délce evidence. Přesto, že jsme ověřovali všechny navržené hypotézy, dále uvádíme jen ty, u kterých byly prokázány statisticky významné rozdíly.

Statisticky významné rozdíly byly zjištěny pouze na oddělení evidence a podpory u následujícího výzkumného problému:

- **Jaká je spokojenost klientů s prostředím na Úřadu práce ve Zlíně na oddělení evidence a podpory ve vztahu k věku?**

H0: Předpokládáme, že míra spokojenosti klientů s prostředím na oddělení evidence a podpory je ve vztahu k věku stejná.

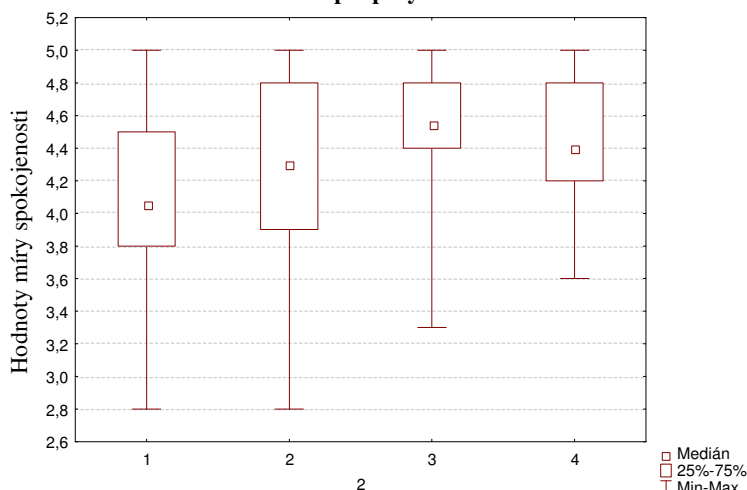
Ha: Předpokládáme, že míra spokojenosti klientů s prostředím na oddělení evidence a podpory je ve vztahu k věku rozdílná.

Kruskal-Wallisova ANOVA založ. na poř.; Míra spokojenosti s poskyt. službami na OEaP			
Nezávislá (grupovací) proměnná : 2			
Kruskal-Wallisův test: $H(3, N=102) = 8,565844$ $p = ,0357$			
Závislá: Prum12A	Kód	Počet platných	Součet pořadí
15-26 let	1	26	1022,000
27-35 let	2	23	1133,500
36-50 let	3	34	2092,500
nad 50 let	4	19	1005,000

Tab. 31 Kruskal-Wallisova Anova míry spokojenosti s prostředím na OEaP

Z tabulky vyplývá, že existují statisticky významné rozdíly ($p = 0,036$) mezi mírou spokojenosti s prostředím a věkem klientů na oddělení evidence a podpory. Zamítáme nulovou hypotézu a přijímáme alternativní, že míra spokojenosti klientů s prostředím na oddělení evidence a podpory je ve vztahu k věku rozdílná.

Míra spokojenosti s poskytovanými službami na oddělení evidence a podpory



1 = 15 - 26 let	2 = 27 - 35 let
3 = 36 - 50 let	4 = nad 50 let

Graf 31 Míra spokojenosti s poskytovanými službami na OEaP ve vztahu k věku

Z grafu můžeme vidět rozdíly mezi spokojeností oslovených klientů, kde ve věkovém rozmezí 15-26 let jsou klienti nejméně spokojeni se službami na oddělení evidence a podpory.

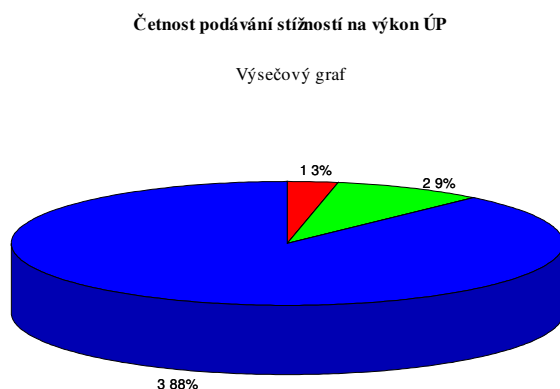
Dále lze z grafu vyčíst, že u klientů ve věkovém rozmezí 15-26 let a 27-35 let se objevilo větší rozpětí ve variabilitě odpovědí než u ostatních věkových kategorií.

7.5 Stížnosti a doporučení

Otázka č. 13

13. Jaké jsou četnosti v podávání stížností na výkon Úřadu práce ve Zlíně?

Tato otázka byla zaměřena na zjišťování četnosti stížností na výkon Úřadu práce ve Zlíně. Z výsečového grafu zjišťující četnost v podávání stížností na výkon úřadu práce lze usoudit, že drtivá většina klientů (88%) nikdy nepřemýšlela nad podáním stížnosti. Jen malé zastoupení klientů (9%) nad touto možností přemýšlelo a pouze (3%) klientů stížnost již podali. Vyplývá z toho tedy zjištění, že klienti se stížnostmi příliš nezabývají, nejspíš k tomu nemají důvod a jsou s výkonem úřadu práce na základě svých očekávání spokojeni.



3 = ne, nikdy jsem nad podáním stížnosti nepřemýšlel(a)

2 = ne, ale přemýšlel(a) jsem nad touto možností
--

1 = ano, stížnost jsem podal(a)

Graf 32 Četnost podávání stížností na výkon ÚP

7.5.1 Konkrétní doporučení klientů pro zvýšení jejich spokojenosti

14. Jaká konkrétní doporučení navrhují klienti ke zvýšení své spokojenosti s kvalitou výkonu Úřadu práce ve Zlíně?

I přesto, že byla klientům dána možnost vyjádřit konkrétní doporučení, které by přispěly k jejich větší spokojenosti s výkonem úřadu práce, této možnosti využili opravdu jen v minimální míře.

Oslovení klienti úřadu práce nejčastěji uváděli doporučení, **zajistit více nabídek pracovních míst** (10x). Uvedené doporučení bylo často uváděno ve spojitosti s požadavkem o **zajištění více brigád a kurzů pro nezaměstnané**. Z čehož vyplývá zájem klientů o získání zaměstnání a ochotu dál se vzdělávat a školit. Byl kladen apel také na ujišťování se v serióznosti zaměstnavatelů. Seriózností zaměstnavatelů měli klienti na mysli zaměstnávání na delší dobu než pouhé tři měsíce. Přáním bylo, aby nedocházelo k situacím, kdy jim po této době udělili zaměstnavatelé výpověď. Zazněl také návrh o absolvování individuálního akčního plánu ihned na začátku po zaevidování.

Dalším dosti častým návrhem klientů pro zlepšení jejich spokojenosti bylo doporučení lépe řešit rozvržení klientů v rozsahu úředních hodin, které bylo spojeno s požadavkem o **zkrácení čekací doby** (7x). Vzhledem k tomu, že byl na úřadu práce zaveden vyvolávací systém, považuji toto zjištění za velmi překvapivé. Díky vyvolávacímu systému se čekací doba výrazně zkrátila a zpřehlednilo se pořadí klientů. Za mírný nedostatek lze považovat to, že někteří klienti s vyvolávacím systémem neumí manipulovat a díky jisté neobratnosti si čekací dobu ještě prodlouží. Je ale jen otázkou času, kdy si klienti manipulaci osvojí a vyvolávací systém bude plnit svůj účel.

Velmi často byl uváděn **požadavek o zajištění více soukromí při jednání s úředníkem** (6x). Jak bylo zjištěno z analýzy výzkumu dat míry spokojenosti s poskytovanými službami a s prostředím na vybraných odděleních, týká se tato prosba především oddělení pro zprostředkování. Klienti by uvítali, kdyby měli při jednání s úředníkem více soukromí. Vzhledem ke znalosti prostředí úřadu se přikláníme k tomuto návrhu klientů a uvedeme to jako podnět pro zamyšlení vedení úřadu.

Klienti by dále uvítali laskavější **přístup úředníků, vyžadují příjemné jednání** (5x) spojeno s nasloucháním problémů klienta. Uváděli to i ve spojitosti s jejich žádostí o pomoc při manipulaci s vyvolávacím systémem.

Mezi další návrhy od oslovených respondentů můžeme zmínit odstranění neaktuálních nabídek práce, čili zajistit **aktuální informace na nástěnkách** (5x). Tento požadavek byl spojen se zvýšením a urychlením informovanosti o volných pracovních místech. Klienti se dožadovali těchto informací především z toho důvodu, aby nemuseli kontaktovat zaměstnavatele, kteří mají již pracovní místa dávno obsazena. Myslíme si, že tohoto přání by šlo docílit. Bylo by třeba více apelovat na zaměstnavatele, kteří nabídku práce vystavují, aby se

ihned po výběru vhodného uchazeče ozvali pracovníkům úřadu práce a ti mohli neaktuální údaje ihned odstranit. Zamezilo by se tak především plýtvání penězi, časem i námahou klientů.

Dalším velmi častým návrhem bylo zajistit **dostupné parkování** (4x). Což je nejspíš problémem celého města Zlína, jelikož míst pro parkování je nedostatek. Získané informace budou poskytnuty úřadu práce.

Vzhledem k tomu, že klienti svá konkrétní doporučení, která by zajistila jejich větší spokojenost s výkonem úřadu práce, uváděli jen zřídka, shledáváme je spíše jako spokojené, kteří nemají k fungování úřadu práce výhrad. Ovšem uvedené návrhy nebudeme brát na lehkou váhu a tyto požadavky sdělíme příslušnému úřadu práce jako podněty k zamyšlení.

8 VYHODNOCENÍ VÝSLEDKŮ VÝZKUMU

Na samotném začátku výzkumu jsme se zaměřili na zjišťování míry celkové spokojenosti s poskytovanými službami na Úřadu práce ve Zlíně. Předpokládali jsme, že míra spokojenosti klientů s kvalitou poskytovaných služeb na úřadu práce je ve vztahu k pohlaví, věku, vzdělání a délce evidence rozdílná. Tyto předpoklady se nám potvrdili pouze u H.1.2., dalo by se tedy říci, že míra spokojenosti klientů s kvalitou poskytovaných služeb na Úřadu práce ve Zlíně je ve vztahu k věku rozdílná. Zjišťovali jsme také míru spokojenosti klientů s poskytovanými službami na Úřadu práce ve Zlíně. Podle výsledků výzkumu lze usoudit, že značné procento respondentů (41%) je v neutrálním rozpoložení, zastávají tedy názor, že nejsou se službami ani spokojeni, ani nespokojeni. Poměrně podobně zastoupená část respondentů (33%) soudí, že jsou se službami spíše spokojeni, což je jistě potěšující. Dále jsme mapovali, s jakým kritériem hodnocení u poskytovaných služeb jsou klienti úřadu práce nejméně spokojeni. Podle výsledků výzkumu jsou respondenti **nejméně spokojeni s čekací dobou ve frontě**, což se vzhledem k nově zavedenému vyvolávacímu systému jeví jako překvapivé.

Poté jsme zjišťovali míru celkové spokojenosti s prostředím úřadu práce. Předpokládali jsme, že je míra spokojenosti s prostředím ve vztahu k pohlaví, věku, vzdělání a délce evidence rozdílná. Předpoklady se nám potvrdily pouze u H2.2, tzn., že věk klientů významně ovlivňuje míru spokojenosti s prostředím úřadu práce. Ostatní předpoklady H2.1, H2.3, H.2.4 se nám nepotvrdily. Lze tedy říci, že míra spokojenosti klientů s prostředím Úřadu práce ve Zlíně je ve vztahu k pohlaví, vzdělání a délce evidence stejná. Z výsledků výzkumu dále vyplývá, že 41% respondentů je s prostředím Úřadu práce ve Zlíně spíše spokojeno, 27% respondentů zastává neutrální názor, nejčastěji tedy uváděli odpověď, že nejsou ani spokojeni, ani nespokojeni a 25 % respondentů je velmi spokojeno. Podle výsledků výzkumu jsou respondenti **nejméně spokojeni se soukromím při jednání s úředníkem**, kterého se jim nejspíš nedostává. Toto hodnotící kritérium uváděli nejčastěji.

Sledovali jsme také faktory, které jsou pro spokojenost klienta s výkonem úřadu práce rozhodující. Klienti přisuzovali **nejvyšší důležitost kompetencím a přístupu úředníka** (jeho profesionalitě a ochotě), což potvrzuje důležitost osobnosti pracovníka veřejné správy, jeho odbornosti a způsobu jednání, chování a celkového přístupu ke klientům.

Dále jsme mapovali míru celkové spokojenosti s vybranými odděleními úřadu práce.

Z výzkumu bylo zjištěno, že velká část oslovených respondentů uváděla odpověď, že jsou s oddělením evidence a podpory spíše spokojeni, poměrně vysoké zastoupení, zhruba třetina respondentů byla dokonce velmi spokojena. Pouze nepatrné zastoupení klientů je nespokojeno. Podle výsledků výzkumu nadpoloviční většina respondentů uváděla odpověď, že jsou s oddělením poradenství pro zprostředkování spíše spokojeni, což je potěšující výsledek. Méně potěšující je ovšem zjištění, že pětina dotázaných respondentů jsou s oddělením poradenství pro zprostředkování spíše nespokojeni. Značné procento oslovených klientů, nemá s oddělením speciálního poradenství a rekvalifikace žádnou zkušenost. Téměř třetina klientů se přiklání k odpovědi, že není s oddělením poradenství a rekvalifikace ani spokojeno, ani nespokojeno, zastává tedy při hodnocení míry spokojenosti s tímto oddělením neutrální postoj. Přes desetinu dotázaných klientů je se zmíněným oddělením velmi spokojeno. Ostatní zjištění jsou zanedbávající.

Zaměřili jsme se také na měření míry spokojenosti s poskytovanými službami na vybraných odděleních.

Předpokládali jsme, že míra spokojenosti s poskytovanými službami na oddělení evidence a podpory je ve vztahu k pohlaví, věku, vzdělání a délce evidence rozdílná. Předpoklady se nám potvrdily pouze u H7.2, tzn., že věk výrazně ovlivňuje míru spokojenosti klientů s poskytovanými službami na oddělení evidence a podpory. Zbylé předpoklady H7.1, H7.3, H.7.4 se nám nepotvrdily. Lze tedy říci, že míra spokojenosti klientů s poskytovanými službami na oddělení evidence a podpory je ve vztahu k pohlaví, vzdělání a délce evidence stejná. Z výzkumu také vyplývá, že respondenti jsou na **oddělení evidence a podpory nejméně spokojeni s čekací dobou ve frontě**. Toto hodnotící kritérium však vzhledem k neutrálním odpovědím klientů nebylo hodnoceno nikterak záporně. Jistě k tomuto hodnocení přispěl fakt, že je na úřadu práce zaveden nový vyvolávací systém, který čekací dobu zpřehlednil a urychlil. Dále jsme předpokládali, že míra spokojenosti s poskytovanými službami na oddělení poradenství pro zprostředkování je vztahu k pohlaví, věku, vzdělání a délce evidence rozdílná. Zjistili jsme, že je míra spokojenosti klientů s poskytovanými službami na oddělení poradenství pro zprostředkování ve vztahu k pohlaví, věku, vzdělání a délce evidence stejná, tudíž se nám předpoklady H8.1, H.8.2, H8.3, H.8.4 nepotvrdily. Z výsledků výzkumu vyplývá, že respondenti jsou na **oddělení poradenství pro zprostředkování nejméně spokojeni s čekací dobou ve frontě**, kterou ale hodnotili ani spokojen(a), ani nespokojen(a), tudíž se o razantní nespokojenost nejedná.

Předpokládali jsme, že míra spokojenosti s poskytovanými službami na oddělení speciálního poradenství a rekvalifikace je ve vztahu k pohlaví, věku, vzdělání a délce evidence rozdílná. Předpoklady H9.1, H.9.2, H9.3, H.9.4 se nám nepotvrdily, lze tedy říci, že je míra spokojenosti klientů s poskytovanými službami na oddělení speciálního poradenství a rekvalifikace ve vztahu k pohlaví, věku, vzdělání a délce evidence stejná. Z výzkumu dále vyplývá, že respondenti jsou na **oddělení speciálního poradenství a rekvalifikace nejméně spokojeni s rozsahem informací o poskytovaných službách** (na nástěnkách a webových stránkách).

Dále jsme zjišťovali míru spokojenosti klientů s prostředím Úřadu práce ve Zlíně.

Předpokládali jsme, že míra spokojenosti s prostředím na oddělení evidence a podpory je ve vztahu k pohlaví, věku, vzdělání a délce evidence rozdílná. Předpoklady se nám potvrdily pouze u H10.2. Lze tedy říci, že míra spokojenosti klientů s prostředím na oddělení evidence a podpory je ve vztahu k věku rozdílná. Ostatní předpoklady H10.1, H10.3, H.10.4 se nám nepotvrdily, tudíž je míra spokojenosti s prostředím na oddělení evidence a podpory je ve vztahu k pohlaví, vzdělání a délce evidence stejná. Výsledky výzkumu poukazují na to, že respondenti jsou na **oddělení evidence a podpory nejméně spokojeni s prostory pro čekání**, které se některým respondentům zdají být nedostatečné. Předpokládali jsme, že míra spokojenosti s prostředím oddělení poradenství pro zprostředkování je ve vztahu k pohlaví, věku, vzdělání a délce evidence rozdílná. Předpoklady H11.1, H11.2, H11.3, H11.4 se nám nepotvrdily. Lze tedy říci, že míra spokojenosti klientů s prostředím na oddělení poradenství pro zprostředkování je ve vztahu k pohlaví, věku, vzdělání a délce evidence stejná. Z výzkumu vyplývá, že respondenti jsou na **oddělení poradenství pro zprostředkování nejméně spokojeni se soukromím při jednání s úředníkem**, kterého se jim nejspíš nedostává. Velmi podobnou nízkou hodnotu mělo i kritérium prostory v kanceláři. Vzhledem k výsledkům z ostatních oddělení, lze konstatovat, že se na oddělení poradenství pro zprostředkování objevily nejnižší průměrné hodnoty, z čehož vyplývá, že **klienti jsou s prostředím na oddělení poradenství pro zprostředkování nejméně spokojeni**. Předpokládali jsme, že míra spokojenosti s prostředím oddělení speciálního poradenství a rekvalifikace ve vztahu k pohlaví, věku, vzdělání a délce evidence rozdílná. Předpoklady se nám potvrdily pouze u H12.2, tzn., že věk hraje při hodnocení míry spokojenosti s prostředím významnou roli. Ostatní předpoklady H12.1, H12.3, H.12.4 se nám nepotvrdily. Lze tedy říci, že míra spokojenosti klientů s prostředím na oddělení speciálního

ho poradenství a rekvalifikace je ve vztahu k pohlaví, vzdělání a délce evidence stejná. Z výzkumu vyplývá, že respondenti jsou na **oddělení speciálního poradenství a rekvalifikace, v rámci hodnocení spokojenosti s prostředím, nejméně spokojeni s orientací v rámci budovy**. Nejspíš jim dělá problém dané oddělení najít, přáli by si lepší orientační značení.

Mapovali jsme také četnost v podávání stížností na výkon Úřadu práce ve Zlíně.

Z výsledků výzkumu vyplynulo, že drtivá většina klientů žádost nikdy nepodala a ani o tom dokonce nepřemýšlela, což jsou pro úřad práce jistě velmi příznivé výsledky. Jen malé zastoupení klientů o podání stížnosti přemýšlelo (9%), ale nikdy ji nepodalo. A pouze 3% oslovených klientů stížnost skutečně podal, což pokládáme za nepatrné množství.

Na základě mapování konkrétních doporučení, které navrhují klienti ke zvýšení jejich spokojenosti s kvalitou výkonu Úřadu práce ve Zlíně, bylo zjištěno, že respondenti nejčastěji uváděli doporučení typu **zajistit více nabídek pracovních míst, toto** doporučení bylo často uváděno ve spojitosti s požadavkem o **zajištění více brigád a kurzů pro nezaměstnané**. Dále klienti pro zlepšení jejich spokojenosti doporučovali lépe řešit rozvržení jednotlivých klientů v rozsahu úředních hodin, aby nevznikaly dlouhé fronty, přáli by si tedy také **zkrácení čekací doby**. Tento návrh se nám vzhledem k zavedení vyvolávajícího systému, díky kterému se jistě čekací doba a celková přehlednost zlepšila a zefektivnila, jeví jako dosti překvapivý výsledek. Dostí častým požadavkem ze strany klientů byl uváděn požadavek o **zajištění více soukromí při jednání s úředníkem**. Jak bylo zjištěno z analýzy výzkumu dat míry spokojenosti s poskytovanými službami a s prostředím na vybraných odděleních, týká se tato prosba především oddělení pro zprostředkování. Toto zjištění jistě oznámíme příslušnému úřadu práce. Ve shodné četnosti se objevil návrh o laskavější **přístup úředníků, jejich příjemnější jednání** spojeno s nasloucháním problémům klienta a požadavek o aktuální informace na nástěnkách.

ZÁVĚR

Diplomová práce se zabývá nezaměstnaností, jejími důsledky a možnými řešeními formou aktivní politiky zaměstnanosti, kterou realizují úřady práce. Seznamuje se s specifiky povolání pracovníků státní sféry a blíže nastiňuje klienta úřadu práce a jeho spokojenost. Mapování spokojenosti klientů je významným nástrojem k získání zpětné vazby, vypovídá také o vnímané kvalitě poskytovaných služeb a přiměřenosti prostředí. Může také motivovat zaměstnance ke zvýšení jejich výkonu či lépe porozumět klientům.

Výzkum byl zaměřen na zjišťování spokojenosti klientů s výkonem Úřadu práce ve Zlíně. Díky uskutečněnému výzkumu, který proběhl dotazníkovým šetřením, získali klienti úřadu práce možnost se k výkonu úřadu vyjádřit, projevit svou spokojenost či případnou nespokojenost s konkrétními poskytovanými službami a prostředím na vybraných odděleních úřadu práce.

Pomocí získaných dat, jsme zjistili míru spokojenosti s konkrétními kritérii poskytovaných služeb a prostředí na vybraných odděleních. Bylo zjištěno, že klienti jsou na oddělení evidence a podpory nejméně spokojeni s čekací dobou a s prostory pro čekání. Na oddělení poradenství pro zprostředkování by klienti uvítali zkrácení čekací doby a více soukromí při jednání s úředníkem. Na oddělení speciálního poradenství a rekvalifikace jsou klienti nejméně spokojeni s orientací v rámci budovy, doporučují přehlednější značení daného oddělení. Zároveň si přejí zajistit lepší rozsah informací o poskytovaných službách. Dalo by se říci, že uvedené míry spokojenosti/nespokojenosti jsou spíše orientační, protože se výrazná nespokojnost s poskytovanými službami a prostředím neobjevila. Klienti nejčastěji uváděli odpověď spíše spokojen(a), a v menší míře se vyskytla odpověď ani spokojen(a), ani nespokojen(a). Vzhledem ke zjištěným skutečnostem, které z výzkumu vyplynuly, jsou klienti s výkonem úřadu celkově spokojeni, což je jistě potěšující zjištění. Jediný mírnější nedostatek se objevil na oddělení poradenství pro zprostředkování, kde by klienti uvítali více soukromí při jednání. Toto opatření by výrazně přispělo ke zvýšení spokojenosti klientů s daným oddělením.

Nejdůležitějším faktorem pro spokojenost klientů je dle výzkumu samotný úředník, jeho odbornost, přístup a celkové chování a jednání. U tohoto kritéria nebyla zjištěna významná nespokojenost, tudíž je většina klientů s odborností a jednáním pracovníků úřadu spokojena.

Míra spokojenosti s poskytovanými službami a prostředím Úřadu práce ve Zlíně ve vztahu k pohlaví, vzdělání a délce evidence ve většině případů stejná. Statisticky významné rozdíly se objevily při zjišťování spokojenosti s poskytovanými službami a prostředím ve vztahu k věku respondentů. Z toho vyplývá, že věk klientů hraje významnou roli v míře spokojenosti s výkonem úřadu práce.

Cíle, které jsme si v této diplomové práci stanovili, se nám podařily naplnit.

Jsme si vědomi toho, že mohlo dojít k případnému zkreslení výsledků výzkumu vzhledem k tomu, že názory klientů mohou být ovlivněny momentálním rozpoložením či jediným negativním zážitkem. Vycházíme ale z přesvědčení, že pokud se dané připomínky vyskytly u více klientů, mají větší vypovídací hodnotu. Vzhledem k tomu, že byly dotazníky anonymní, klienti se nemuseli bát vyjádřit svůj názor a doufáme, že byli upřímní.

Věříme, že tato práce bude přínosem pro vedení i samotné zaměstnance Úřadu práce ve Zlíně a poskytne jim jak zpětnou vazbu, tak podněty k zamyšlení a náměty k provedení případných inovací a změn.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

1. ČABANOVÁ, B. Státní služba. In *Sociální správa*. TOMĚŠ, I. a kol. Praha: Portál, 2002. ISBN 80-7178-560.
2. Český statistický úřad: *Informační technologie ve veřejné správě* [online]. 8. 12. 2009 [cit. 2010-06-22]. Dostupné z: <http://www.czso.cz/csu/redakce.nsf/i/verejna_sprava>.
3. GALBAVÁ, K. Provádění státní politiky zaměstnanosti: spolupráce úřadu s obcemi. *Poradce veřejné správy*, 2011, č. 4, s. 44-45.
4. GROSPÍČ, J. Společný Evropský systém hodnocení kvality veřejné správy. In *Úvod do regionálních věd a veřejné správy*. GROSPÍČ, J., HEŘMANOVÁ, E., JETMAR, M. a kol. 2. vyd. Plzeň: Aleš Čeněk, 2008. ISBN 978-80-7380-086-4.
5. HENDRYCH, D. *Správní věda: Teorie veřejné správy*. Praha: ASPI Publishing, 2003. ISBN 80-86395-86-3.
6. HESKETT, J. L., SASSER, W. E., HART, CH. W. L. *Služby – cesta k úspěchu*. Praha: Victoria Publishing, 1993. ISBN 80-85605-36-8.
7. *Integrovaný portál MPSV: Zaměstnanost* [online]. 11. 10. 2010 [cit. 2011-04-04]. Aktivní politika zaměstnanosti. Dostupné z: <<http://portal.mpsv.cz/sz/zamest/dotace/apz>>.
8. *Integrovaný portál MPSV: Zaměstnanost* [online]. 8. 4. 2011 [cit. 2011-04-24]. Statistiky nezaměstnanosti z územního hlediska. Dostupné z: <<http://portal.mpsv.cz/sz/stat/nz/uzem>>.
9. KÁŇA, P. *Základy veřejné správy*. 2. vyd. Ostrava: Montanex, 2007. ISBN 978-80-7225-244-2.
10. KODYMOVÁ, P., KOLÁČKOVÁ, J. Sociální práce s nezaměstnanými. In MATOUŠEK, O., KOLÁČKOVÁ, J., KODYMOVÁ, P. *Sociální práce v praxi: Specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha, Portál, 2005. ISBN 80-7367-002-X.
11. KREBS, V. a kol. *Sociální politika*. 4. vyd. Praha: ASPI, 2007. ISBN 978-80-7357-276-1.
12. MAREŠ, P. *Nezaměstnanost jako sociální problém*. 3. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 2002. ISBN 80-86429-08-3.

13. NAKONEČNÝ, M. *Psychologie osobnosti*. Praha: Academia, 1995. ISBN 80-200-0525-0.
14. NOSKOVÁ, Š., DOBEŠOVÁ, H., ZAHURANČÍK, J. a kol. *Program nová šance: Jak pracovat s nezaměstnanými, zkušenosti, metodika*. Brno: Motiv P, 2007. ISBN 978-80-239-9305-9.
15. OCHRANA, F. *Veřejné služby: jejich poskytování, zadávání a hodnocení*. Praha: Ekopress, 2007. ISBN 978-80-86929-31-6.
16. *Organizační řád Úřadu práce ve Zlíně*, Zlín, 2010.
17. POLIÁN, M. *Organizace a činnost veřejné správy*. Praha: Prospektrum, 2001. ISBN 80-7175-098-0.
18. PRŮCHA, P. *Veřejná správa a samospráva*. Praha: Vysoká škola aplikovaného práva: 2004. ISBN 80-86775.
19. PŮČEK, M. *Měření spokojenosti v organizacích veřejné správy*. Praha: Ministerstvo vnitra České republiky, 2005. ISBN 80-239-6154-3.
20. REKTOŘÍK, J., ŠELEŠOVSKÝ, J. a kol. *Kontrolní systémy veřejné správy a veřejného sektoru*. Praha: Ekopress, 2003. ISBN 80-86119-72-6.
21. *Služby úřadu práce* [online]. 30. 09. 2009 [cit. 2011-03-04]. Dostupné z: <http://portal.mpsv.cz/sz/obecne/cinnosti_up>.
22. SVOBODA, I., SCHELLE K. *Základy organizace veřejné správy*. Ostrava: KEY Publishing, 2006. ISBN 80-239-8011-4.
23. Usnesení vlády české republiky ze dne 21. března 2001 č. 270 ke Kodexu etiky zaměstnanců ve veřejné správě (Kodex etiky zaměstnanců ve veřejné správě)
24. VÁGNEROVÁ, M. *Psychologie osobnosti*. Praha: Karolinum, 2010. ISBN 978-80-246-1832-6.
25. Zákon č. 2/1969 Sb., o zřízení ministerstev a jiných ústředních orgánů státní správy ČR
26. Zákon č. 218/2002 Sb., o službě státních zaměstnanců ve správních úřadech a o odměňování těchto zaměstnanců a ostatních zaměstnanců ve správních úřadech (Služební zákon)
27. Zákon č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

atd. a tak dále

aj. a jiné

apod. a podobně

CAF Common Assesment Framework = Společný rámec pro hodnocení

ÚP úřad práce

OEaP Oddělení evidence a podpory

OPpZ Oddělení poradenství pro zprostředkování

OSP a R Oddělení speciální poradenství a rekvalifikace

SEZNAM OBRÁZKŮ

<i>Obr. 1 Organizační struktura Úřadu práce ve Zlíně</i>	<i>23</i>
<i>Obr. 2 Nezaměstnanost v krajích a okresech za březen 2011.....</i>	<i>24</i>
<i>Obr. 3 Model CAF</i>	<i>34</i>

SEZNAM TABULEK

<i>Tab. 1 Popisná statistika (spokojenost s poskytovanými službami).....</i>	52
<i>Tab. 2 Analýza rozptylu spokojenosti s kvalitou poskytovaných služeb ve vztahu k pohlaví.....</i>	52
<i>Tab. 3 Analýza rozptylu spokojenosti s kvalitou poskytovaných služeb ve vztahu k věku.....</i>	53
<i>Tab. 4 Analýza rozptylu spokojenosti s kvalitou poskytovaných služeb ve vztahu ke vzdělání.....</i>	55
<i>Tab. 5 Analýza rozptylu spokojenosti s kvalitou poskyt. služeb ve vztahu k délce evidence.....</i>	56
<i>Tab. 6 Popisná statistika (spokojenost s prostředím).....</i>	58
<i>Tab. 7 Analýza rozptylu spokojenosti s prostředím ve vztahu k pohlaví.....</i>	58
<i>Tab. 8 Analýza rozptylu spokojenosti s prostředím ve vztahu k věku.....</i>	60
<i>Tab. 9 Analýza rozptylu s prostředím ve vztahu ke vzdělání.....</i>	61
<i>Tab. 10 Analýza rozptylu míry spokojenosti s prostředím ve vztahu k délce evidence.....</i>	62
<i>Tab. 11 Rozhodující faktory pro spokojenost klientů.....</i>	63
<i>Tab. 12 Celková míra spokojenosti s vybranými odděleními.....</i>	64
<i>Tab. 13 Míra spokojenosti s poskytovanými službami na oddělení evidence a podpory.....</i>	68
<i>Tab. 14 Míra spokojenosti s poskytovanými službami na oddělení poradenství pro zprostředkování.....</i>	69
<i>Tab. 15 Míra spokojenosti s poskytovanými službami na oddělení speciálního poradenství a rekvalifikace.....</i>	69
<i>Tab. 16 Analýza rozptylu míry spokojenosti s poskytovanými službami na OEaP ve vztahu k pohlaví.....</i>	70
<i>Tab. 17 Kruskal-Wallisova Anova míry spokojenosti s poskytovanými službami na OEaP ve vztahu k věku.....</i>	71
<i>Tab. 18 Analýza rozptylu míry spokojenosti s poskytovanými službami na OEaP ve vztahu ke vzdělání.....</i>	73
<i>Tab. 19 Analýza rozptylu míry spokojenosti s poskytovanými službami na OEaP ve vztahu k délce evidence.....</i>	74
<i>Tab. 20 Analýza rozptylu míry spokojenosti s poskytovanými službami na OPpZ.....</i>	75

<i>Tab. 21 Analýza rozptylu míry spokojenosti s poskytovanými službami na OPpZ ve vztahu k věku.....</i>	<i>76</i>
<i>Tab. 22Kruskal-Wallisova Anova míry spokojenosti s poskytovanými službami na OPpZ ve vztahu ke vzdělání.....</i>	<i>78</i>
<i>Tab. 23 Analýza rozptylu míry spokojenosti s poskytovanými službami na OPpZ ve vztahu ke vzdělání.....</i>	<i>79</i>
<i>Tab. 24 Analýza rozptylu míry spokojenosti s poskytovanými službami na OSPaR ve vztahu k pohlaví.....</i>	<i>80</i>
<i>Tab. 25 Analýza rozptylu míry spokojenosti s poskytovanými službami na OSPaR ve vztahu k věku.....</i>	<i>81</i>
<i>Tab. 26 Analýza rozptylu míry spokojenosti s poskytovanými službami na OSPaR ve vztahu ke vzdělání.....</i>	<i>82</i>
<i>Tab. 27 Analýza rozptylu míry spokojenosti s poskytovanými službami na OSPaR ve vztahu k délce evidence</i>	<i>84</i>
<i>Tab. 28 Míra spokojenosti s prostředím na oddělení evidence a podpory</i>	<i>85</i>
<i>Tab. 29 Míra spokojenosti s prostředím na oddělení poradenství pro zprostředkování</i>	<i>85</i>
<i>Tab. 30 Míra spokojenosti s prostředím na oddělení speciálního poradenství a rekvalifikace</i>	<i>86</i>
<i>Tab. 31 Kruskal-Wallisova Anova míry spokojenosti s prostředím na OEaP</i>	<i>87</i>

SEZNAM GRAFŮ

<i>Graf 1 Rozložení respondentů podle pohlaví.....</i>	47
<i>Graf 2 Rozložení respondentů podle věku</i>	47
<i>Graf 3 Rozložení respondentů podle vzdělání</i>	48
<i>Graf 4 Rozložení respondentů podle délky evidence</i>	49
<i>Graf 5 Popisná statistika (míra spokojenosti s poskytovanými službami).....</i>	51
<i>Graf 6. Spokojenost s kvalitou poskytovaných služeb.....</i>	53
<i>Graf 7 Spokojenost s kvalitou poskytovaných služeb ve vztahu k věku.....</i>	54
<i>Graf 8 Spokojenost s kvalitou poskytovaných služeb ve vztahu ke vzdělání.....</i>	55
<i>Graf 9 Spokojenost s kvalitou poskytovaných služeb ve vztahu k délce evidence.....</i>	57
<i>Graf 10 Míra spokojenosti respondentů s prostředím</i>	57
<i>Graf 11 Míra spokojenosti s prostředím ve vztahu k pohlaví.....</i>	59
<i>Graf 12 Míra spokojenosti s prostředím ve vztahu k věku.....</i>	60
<i>Graf 13 Míra spokojenosti s prostředím ve vztahu ke vzdělání</i>	61
<i>Graf 14 Míra spokojenosti s prostředím ve vztahu k délce evidence.....</i>	63
<i>Graf 15 Graf průměrů s odchylkami (Rozhodující faktory pro spokojenost)</i>	64
<i>Graf 16 Míra celkové spokojenosti s oddělením evidence a podpory.....</i>	65
<i>Graf 17 Míra celkové spokojenosti s oddělením poradenství pro zprostředkování.....</i>	66
<i>Graf 18 Míra celkové spokojenosti s oddělením speciálního poradenství a rekvalifikace</i>	67
<i>Graf 19 Míra spokojenosti s poskytovanými službami na OEaP ve vztahu k pohlaví.....</i>	70
<i>Graf 20 Míra spokojenosti s poskytovanými službami na OEaP ve vztahu k věku.....</i>	72
<i>Graf 21 Míra spokojenosti s poskytovanými službami na OEaP ve vztahu ke vzdělání.....</i>	73
<i>Graf 22 Míra spokojenosti s poskytovanými službami na OEaP ve vztahu k délce evidence</i>	74
<i>Graf 23 Míra spokojenosti s poskytovanými službami na OPpZ ve vztahu k pohlaví.....</i>	76
<i>Graf 24 Míra spokojenosti s poskytovanými službami na OPpZ ve vztahu k věku.....</i>	77
<i>Graf 25 Míra spokojenosti s poskytovanými službami na OPpZ ve vztahu k délce evidence</i>	78
<i>Graf 26 Míra spokojenosti s poskytovanými službami na OPpZ ve vztahu k délce evidence</i>	80
<i>Graf 27 Míra spokojenosti s poskytovanými službami na OSPaR ve vztahu k pohlaví.....</i>	81

<i>Graf 28 Míra spokojenosti s poskytovanými službami na OSPaR ve vztahu k věku.....</i>	<i>82</i>
<i>Graf 29 Míra spokojenosti s poskytovanými službami na OSPaR ve vztahu ke vzdělání.....</i>	<i>83</i>
<i>Graf 30 Míra spokojenosti s poskytovanými službami na OSPaR ve vztahu k délce evidence</i>	<i>84</i>
<i>Graf 31 Míra spokojenosti s poskytovanými službami na OEaP ve vztahu k věku.....</i>	<i>87</i>
<i>Graf 32 Četnost podávání stížností na výkon ÚP</i>	<i>88</i>

SEZNAM PŘÍLOH

PŘÍLOHA P I Dotazník

PŘÍLOHA P II Prostředí Úřadu práce ve Zlíně

PŘÍLOHA P I: DOTAZNÍK

Vážená paní, vážený pane,

obracím se na Vás s prosbou o vyplnění dotazníku, který je zcela anonymní a zaměřuje se na zjišťování spokojenosti klientů s výkonem Úřadu práce ve Zlíně. Výsledky budou použity ke zpracování mé diplomové práce. Předem Vám mnohokrát děkuji za kompletní vyplnění dotazníku a také za Vaši ochotu a čas.

S pozdravem **Bc. Petra Tomečková**

studentka 2. roč. NMgr. studia, oboru Sociální pedagogika, Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně

1. Jste

- Muž Žena

2. Napište Váš věk:**3. Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?**

- Základní Vyučen(a) Středoškolské
 Vyšší odborné Vysokoškolské

4. Jak dlouho jste evidovaní na Úřadu práce ve Zlíně?

- Méně než 1 měsíc
1 měsíc až 6 měsíců
Více než 6 měsíců až 1 rok
Více než 1 rok až 2 roky
Více než 2 roky

5. Zakroužkujte, do jaké míry jste spokojen(a) či nespokojen(a) s poskytovanými službami na Úřadu práce ve Zlíně.**6. Zakroužkujte, do jaké míry jste spokojen(a) či nespokojen(a) s prostředím Úřadu práce ve Zlíně.**

7. Označte křížkem, do jaké míry jste spokojen(a) či nespokojen(a) s kvalitou poskytovanych služeb na Úřadu práce ve Zlíně.

Kritéria hodnocení	Velmi spokojen (a)	Spíše spokojen (a)	Ani spokojen(a), ani nespokojen(a)	Spíše nespokojen (a)	Zcela nespokojen (a)
Ochota a ohleduplnost úředníka					
Odbornost úředníka					
Nestrannost úředníka					
Komunikace a jednání úředníka					
Pracovní nasazení úředníka					
Rychlost vyřízení žádosti					
Čekací doba ve frontě					
Úřední hodiny pro veřejnost					
Rozsah informací o poskytovaných službách (nástěnky, WWW)					
Srozumitelnost informací o poskytovaných službách					

8. Označte křížkem, do jaké míry jste spokojen(a) či nespokojen(a) s prostředím Úřadu práce ve Zlíně.

Kritéria hodnocení	Velmi spokojen (a)	Spíše spokojen (a)	Ani spokojen(a), ani nespokojen(a)	Spíše nespokojen (a)	Zcela nespokojen (a)
Orientace v rámci budovy					
Existence vyvolávacího systému					
Příjemný interiér					
Tiché podmínky					
Dostatečné osvětlení					
Prostory pro čekání					
Prostory v kanceláři					
Soukromí při jednání s úředníkem					
Možnost využívání služeb (internet, PC, tiskárna)					
Umístění úřadu (blízkost veřejné dopravy apod.)					

9. Seřadte následující faktory dle přisuzované důležitosti pro Vaši spokojenost na Úřadu práce ve Zlíně (kdy 1 = zásadní faktor, 4 = nejméně důležitý faktor).

Pořadí

- Kompetence a přístup úředníka (profesionalita, ochota)
- Prostředí úřadu práce (příjemný interiér, vybavenost)
- Dostatečná informovanost (srozumitelnost, rozsah)
- Časová dostupnost (čekací doba, úřední hodiny)

10. Označte křížkem, Vaši celkovou spokojenost či nespokojenost s jednotlivými odděleními.

Jednotlivá oddělení	Velmi spokojen (a)	Spíše spokojen (a)	Spíše nespokojen (a)	Zcela nespokojen (a)	Nemám zkušenost s daným oddělením
Oddělení evidence a podpory (prvotní evidence a vyřizování podpory - III. etáž)					
Oddělení poradenství pro zprostředkování (zprostředkování zaměstnání - II. etáž)					
Oddělení speciálního poradenství a rekvalifikace (psycholog, rekvalifikace - V. etáž)					

11. Napište, jak jste spokojen(a) či nespokojen(a) s poskytovanými službami na jednotlivých odděleních. Postupujte dle klasického známkování jako ve škole, kde 1=velmi spokojen(a), 5=velmi nespokojen(a). V případě, že jste v otázce č. 10 označil(a), že nemáte zkušenost s některým oddělením, toto oddělení nehodnoťte.

Kritéria hodnocení	Oddělení evidence a podpory	Oddělení poradenství pro zprostředkování	Oddělení speciálního poradenství a rekvalifikace
Ochota a ohleduplnost úředníka			
Odbornost úředníka			
Nestrannost úředníka			
Komunikace a jednání úředníka			
Pracovní nasazení úředníka			
Rychlost vyřízení žádosti			
Čekací doba ve frontě			
Úřední hodiny pro veřejnost			
Rozsah informací o poskytovaných službách (nástěnky, WWW)			
Srozumitelnost informací o poskytovaných službách			

12. Napište, jak jste spokojen(a) či nespokojen(a) s prostředním na jednotlivých odděleních. Postupujte dle klasického známkování jako ve škole, kde 1=velmi spokojen(a), 5=velmi nespokojen(a). V případě, že jste v otázce č. 10 označil(a), že nemáte zkušenost s některým oddělením, toto oddělení nehodnoťte.

Kritéria hodnocení	Oddělení evidence a podpory	Oddělení poradenství pro zprostředkování	Oddělení speciálního poradenství a rekvalifikace
Orientace v rámci budovy			
Existence vyvolávacího systému			
Příjemný interiér			
Tiché podmínky			
Dostatečné osvětlení			
Prostory pro čekání			
Prostory v kanceláři			
Soukromí při jednání s úředníkem			
Možnost využívání služeb (internet, PC, tiskárna)			
Umístění úřadu (blízkost veřejné dopravy apod.)			

13. Podal(a) jste někdy stížnost na výkon Úřadu práce ve Zlíně?

Ne, nikdy jsem o tom nepřemýšlel(a).

Ne, ale přemýšlel(a) jsem nad touto možností.

Ano, stížnost jsem podal(a).

14. Uved'te prosím, konkrétní doporučení, která by přispěla k Vaší větší spokojenosti s výkonem Úřadu práce ve Zlíně.

-
-
-

Děkuji Vám za vyplnění dotazníku a přeji hezký zbytek dne.

PŘÍLOHA PII: PROSTŘEDÍ ÚŘADU PRÁCE VE ZLÍNĚ

