

Výsledky průzkumů spokojenosti klientů s poskytovanými službami resortu ČÚZK

Mgr. Kateřina Životská, Ph.D.,
Mgr. Ota Kalaš,
Český úřad zeměměřický a katastrální

Abstrakt

Článek představuje vybrané výsledky dvou průzkumů, které nechal zpracovat Český úřad zeměměřický a katastrální v říjnu a listopadu 2018. Prvním z nich byl Průzkum postojů klientů katastrálních pracovišť ČÚZK. Byl proveden ve 42 vybraných katastrálních pracovištích u 1 260 respondentů prostřednictvím osobního dotazování. Druhým byl Průzkum postojů klientů využívajících elektronické služby ČÚZK. Tento průzkum byl proveden pomocí online dotazníku u 430 respondentů.

The Results of Clients' Satisfaction Surveys with Services Provided by ČÚZK

Abstract

The article presents selected results of two surveys that were processed by the Czech Office for Surveying, Mapping and Cadastre in October and November 2018. The first of them was a Survey of clients' attitudes of the cadastral branch offices of the ČÚZK. It was conducted in 42 selected cadastral branch offices with 1 260 respondents through personal interviewing. The second was a Survey of clients' attitudes using ČÚZK electronic services. This survey was conducted using an on-line questionnaire among 430 respondents.

Keywords: questionnaire, evaluation, results, clients' attitudes, cadastral branch offices, electronic services

1. Průzkum postojů klientů úřadů v resortu ČÚZK

Na podzim roku 2019 se na vybraných katastrálních pracovištích uskutečnil Průzkum postojů klientů úřadů v resortu ČÚZK. Jednalo se v pořadí již o pátý průzkum spokojenosti s poskytovanými službami, který byl v rámci resortu zeměměřictví a katastru během uplynulých 16 let (s delší přestávkou mezi lety 2009 a 2018) realizován metodou PAPI, tj. osobním dotazováním pomocí listinných dotazníků. Průzkum byl proveden tazateli externího dodavatele, společnosti MindBridge Consulting, a. s., který byl vybrán na základě veřejné zakázky malého rozsahu. Průzkum se zaměřil na zjištění základních postojů klientů vůči katastrálním úřadům, jimi nabízeným službám a práci jejich zaměstnanců. Zajímalo nás, jak naši klienti vnímají úroveň a šíři poskytovaných služeb, jak jsou spokojeni s rozsahem úředních hodin, lhůtami vyřizovaných požadavků, poplatky a námi vytvořenými formuláři, jak hodnotí veřejné prostory našich pracovišť, a zejména, jak hodnotí přístup a způsob komunikace zaměstnanců katastrálních úřadů.

Průzkum proběhl na všech 14 katastrálních úřadech, respektive na vybraných katastrálních pracovištích (v průměru vyšla 3 katastrální pracoviště za každý katastrální úřad). Celkově tedy šlo o 42 katastrálních pracovišť.

Z hlediska složení respondentů byl průzkum zaměřen jednak na „běžné občany“, tedy na ty klienty, kteří navštíví katastrální úřad maximálně 2x ročně, a dále na „profesionály“. Do této skupiny jsme zařadili naše pravidelné klienty, tedy zástupce bank, realitního trhu, developerů, geodetů apod. Na každém pracovišti se průzkumu zúčastnilo 15 klientů z každé skupiny, celkem jsme tedy získali odpovědi od 1 260 respondentů. Šlo o poměrně velký, a tedy dostatečně reprezentativní vzorek respondentů. Pro srovnání, pravidelně prováděných volebních průzkumů voleb do Poslanecké sněmovny se zúčastňuje zpravidla kolem 1 000 respondentů.

Na úvod musíme konstatovat, že výsledky průzkumu pro nás nebyly až tak překvapivé v tom, že ukázaly převládající spokojenost klientů s prací katastrálních úřadů, a to u obou skupin klientů. Zejména od profesionálních klientů jsme totiž v posledních letech při různých jednáních, konferencích a společenských akcích opakovaně slyšeli slova chvály na práci katastrálních úřadů a služby poskytované resortem. Výsledky průzkumu nám potvrdily, že nešlo jen o pouhé komplimenty v rámci společenské etikety, ale že chvála od našich klientů má skutečně i reálný základ. Co pro nás bylo naopak překvapivé, je míra pozitivního vnímání práce katastrálních úřadů jejich klienty, která se od posledního průzkumu opět znatelně zvýšila.

Většinu otázek průzkumu bylo možné rozčlenit do 5 tematických okruhů, tzv. komunikačních skupin. První okruh otázek se týkal tzv. externích vlivů, tj. vlivů, které katastrální úřady nemohou přímo ovlivnit. Šlo např. o dotazy na přehlednost webových stránek spravovaných ČÚZK, srozumitelnost vzorů formulářů na nich uveřejňovaných a dotaz na výši poplatků za služby katastru. Druhou skupinu tvořily dotazy týkající se prostředí katastrálního pracoviště (pocitů z prostředí, čistota prostředí a orientace na pracovišti) a srozumitelnost korespondence přicházející z katastrálního úřadu. Třetí okruh otázek se týkal pracovníků katastrálního pracoviště, konkrétně jejich vystupování a chování vůči klientům, jejich odborných znalostí či rychlosti jejich práce. Čtvrtý okruh otázek byl zaměřen na rozsah úředních hodin a na rozsah služeb nabízených katastrálním pracovištěm. Pátá skupina dotazů pak zjišťovala spokojenost klientů s celkovou dobou strávenou návštěvou katastrálního úřadu a celkovou dobou vyřízení jejich záležitosti katastrálním úřadem. Pro větší přehlednost a snazší porovnání nám realizátor průzkumu, kromě vyhodnocení odpovědí na jednotlivé otázky, zpracoval i souhrnné vyhodnocení za jednotlivé komunikační skupiny.

Vedle výše uvedených otázek průzkum například dále zjišťoval, jak klienti znají vybrané služby poskytované ka-

tastrálním úřadem a současně jak tyto služby využívají, co je podle klientů největší chybou katastrálního úřadu nebo jak obecně hodnotí právě navštívené katastrální pracoviště.

Pojďme se nyní podívat na některé výsledky průzkumu podrobněji, pro přehlednost prostřednictvím grafů.

Graf 1 O5-17: Nakolik souhlasíte nebo nesouhlasíte s následujícími výroky?

Hodnocení kladně formulovaných výroků o práci katastrálního úřadu či pracoviště se u všech otázek pohybuje převážně mezi hodnotami 1 a 2 (z pětistupňové škály 1 až 5, kde 1 znamenalo „rozhodně souhlasím“ a 5 „rozhodně nesouhlasím“). Nejlépe z hodnocení vycházejí prostory katastrálních pracovišť („Prostory katastrálního úřadu působí příjemně a čistě“) a jednání a odbornost pracovníků katastrálních pracovišť („Pracovníci katastrálního úřadu jsou ke klientům vstřícní a slušní“ a „Pracovníci katastrálního úřadu působí jako odborníci, mají přehled a vyjadřují se srozumitelně a přesně). Naopak k méně dobře hodnoceným položkám (přesto však dosahujícím velmi vysoké míry pozitivního vnímání kolem 80 %) pak patří: otevírací doba, celková doba vyřízení záležitosti, rychlost a aktivita pracovníků nebo srozumitelnost návodů. Z výsledků tedy vyplývá, že převažují kladná hodnocení katastrálních pracovišť. Potěšil nás zejména výsledek vnímání prostor katastrálních pracovišť, protože tato oblast byla v rámci minulých průzkumů hodnocena spíše negativně, kdy se v průzkumech objevovala sdělení, že se klienti v prostorách katastrálních úřadů necítí příliš dobře a příjemně a prostory na ně působí skličujícím dojmem (2007, 2002), nebo respondenti odmítavě reagovali na případné neestetické prvky v interiéru (2004). Lze proto konstatovat, že v této oblasti bylo díky opatřením přijatým po minulých realizovaných průzkumech dosaženo výrazného zlepšení.

Jedinou otázkou formulovanou jako negativní výrok byla otázka na poplatky za služby katastru („Poplatky za služby katastru nemovitostí jsou vysoké“). Z odpovědí k této otázce vyplývá, že poplatky považuje 55 % běžných občanů a 49 % profesionálů za vysoké. Toto negativní hod-

nocení se však současně výrazněji neprojevuje v celkovém hodnocení spokojenosti klientů. Cena je pro klienty pravděpodobně dána jako objektivní danost, kterou katastrální pracoviště nestanovuje, a tím ani nemůže ovlivnit celkovou spokojenost klienta s jeho prací. Obdobné závěry ostatně vyplývaly i z předešlých průzkumů, tedy, že poplatky jsou sice vnímány negativně (2004), ale nejsou výrazně ohrožujícím faktorem pro spokojenost s katastrálním úřadem a běžní občané jsou si vědomi, že by za služby měli zaplatit (2002), a pokud se zrychlí vyřizování požadavků, narůstá také ochota skupiny profesionálů poplatky platit (2007).

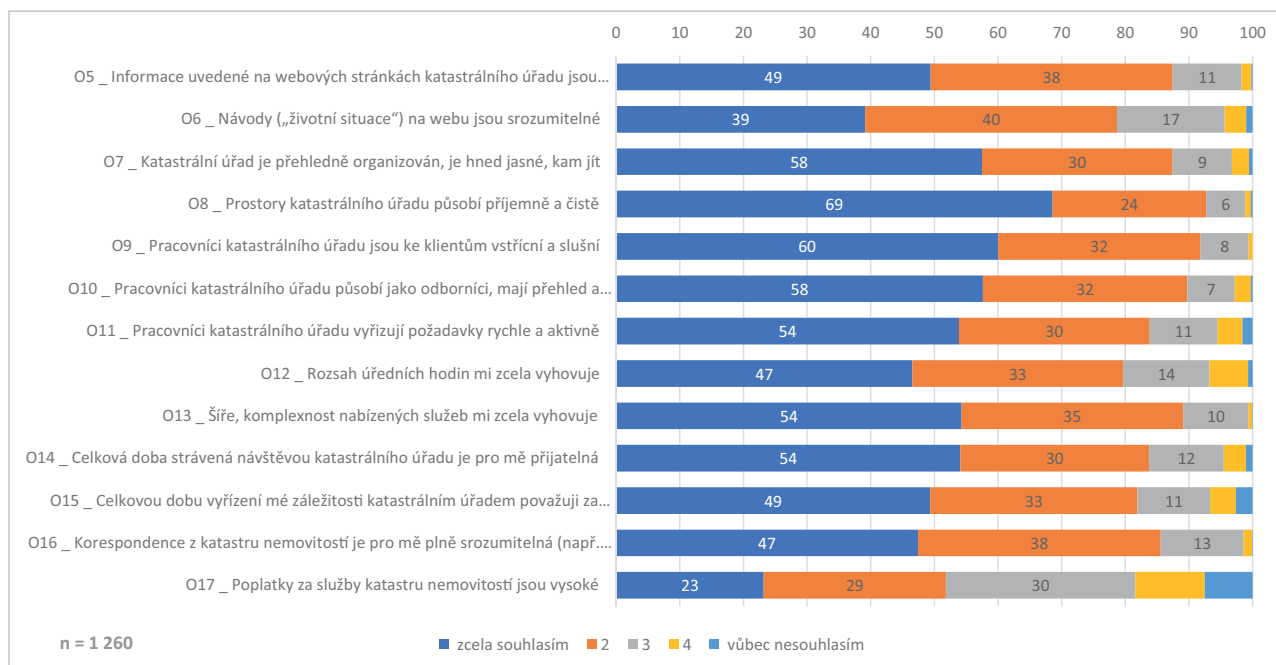
Graf 2 O5-17: Nakolik souhlasíte nebo nesouhlasíte s následujícími výroky?

Celkově spokojenější při porovnání obou dotazovaných skupin jsou pak profesionálové, kteří navštěvují pobočky častěji, než běžní občané. Pozitivnější výsledky byly zaznamenány u skupiny profesionálů i při průzkumu v roce 2007 a 2009 (kladnější reakce v rámci celkového hodnocení převažovala u 56 %, resp. 61 % respondentů), obecně byl ve vztahu ke katastrálním úřadům vnímán neutrální (2007), resp. pozitivní postoj (2009) ze strany klientů-profesionálů. Celková výše skóre a zejména spokojenost s chováním pracovníků měla dle výsledků jednotlivých průzkumů vzrůstající tendenci a v roce 2018 tedy zaznamenala opět další posun v pozitivním vnímání služeb.

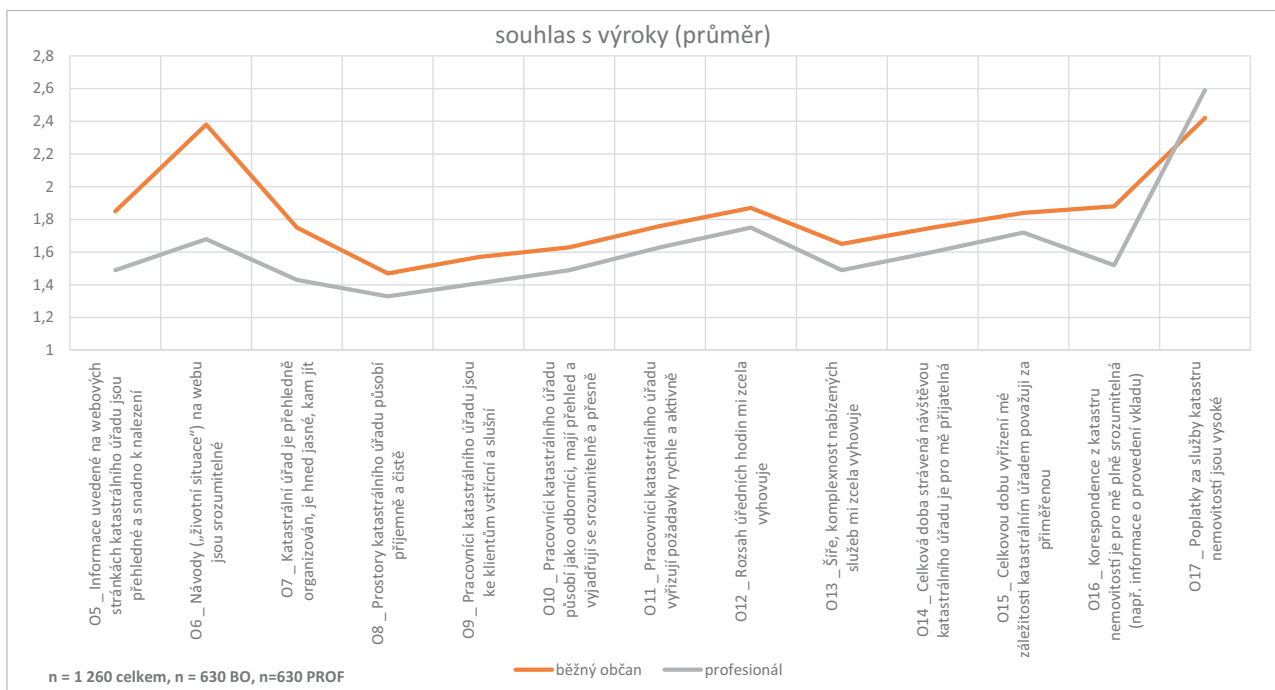
Z průzkumu také vyplynulo, že spokojenost klientů nejvíce ovlivňují dva faktory. Jednak celková doba strávená návštěvou na daném pracovišti a dále kvalita interakce mezi pracovníkem katastrálního úřadu a klientem.

Pokud jde o celkovou dobu strávenou na pracovišti, polovina respondentů byla přesvědčena, že na katastrálním úřadě strávila při své první návštěvě čas do 10 minut. Pokud přišli jako občan znovu, záležitost již podle nich trvala v průměru dobu delší, kdy 1/3 z respondentů uváděla, že při opětovné návštěvě stráví na katastrálním úřadě více než 20 minut. Přítom mezi časem stráveným na katastrálním úřadě a hodnocením byla průzkumem zazname-

Graf 1 O5-17: Nakolik souhlasíte nebo nesouhlasíte s následujícími výroky?



Graf 2 O5-17: Nakolik souhlasíte nebo nesouhlasíte s následujícími výroky?



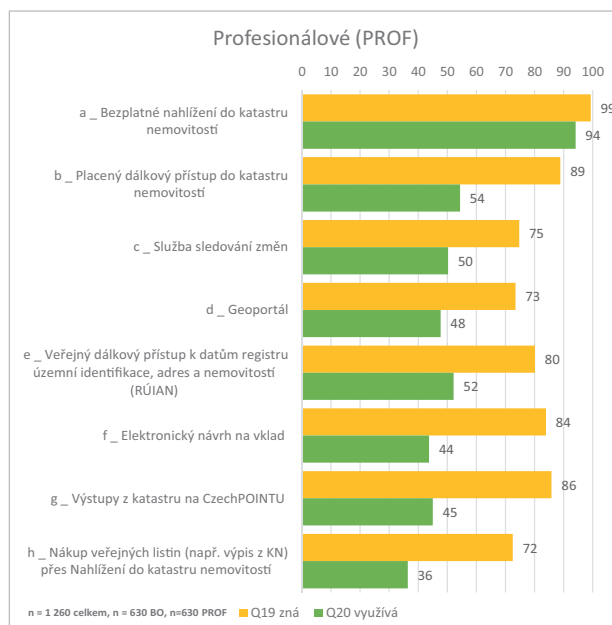
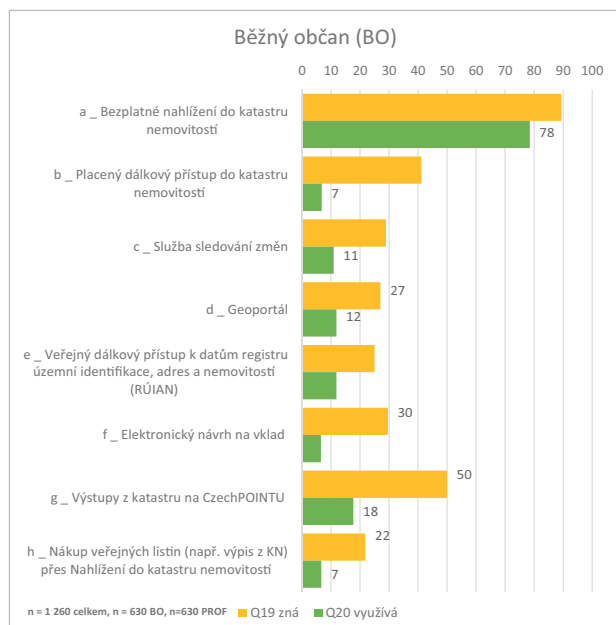
nána jednoznačná záporná korelace. Tj. čím delší čas klient na pracovišti strávil, tím méně pozitivní bylo jeho hodnocení. Při době delší než 20 minut se hodnocení velmi výrazně zhoršilo. Z průzkumu tak vyplynulo, že pokud by se u klientů, kteří vyřizují záležitost na katastrálním pracovišti déle než 20 minut, podařilo tuto dobu zkrátit pod 20 minut, případně pokud by záležitost vyřídili dokonce do 10 minut, skokově by vzrostla také spokojenost klienta. Ke zvýšení spokojenosti však nemusi vést jen faktické zkrácení lhůty, ale např. i zpříjemnění doby čekání, aby subjektivní vnímání času klientem bylo kratší, tj. aby klientům čas lépe ubíhal.

Jak již bylo uvedeno, pokud jde o interakci pracovníků s klientem, zde jsou výsledky průzkumu velmi pozitivní, což se významně projevilo i v celkovém hodnocení spokojenosti klientů s prací katastrálních úřadů.

Graf 3 O:19 Řekněte mi, prosím, zda danou službu znáte, zda jste o ní už slyšel(a).

O:20 A řekněte mi, zda jste Vy osobně službu využil(a). Výsledky zkoumání, jak klienti znají vybrané služby poskytované katastrálním úřadem a současně, jak tyto služby využívají, potvrzují, že profesionálové mají větší pře-

Graf 3 O:19 Řekněte mi, prosím, zda danou službu znáte, zda jste o ní už slyšel(a). O:20 A řekněte mi, zda jste Vy osobně službu využil(a).



hled o nabízených službách a současně nabízené služby více využívají. Běžný občan zná v průměru 3,1 služby a využívá 1,5 služby. Nejčastěji zná (89 %) a využívá (78 %) bezplatné Nahlížení do katastru nemovitostí, a dále zná (50 %) a využívá (18 %) výstupy z katastru na CzechPOINTU. Znalost ostatních služeb se pohybuje kolem 30 % a jsou využívány v četnostech 6 - 12 %. Respondenti z řad profesionálů znají více než dvojnásobek služeb (6,6 služeb z celkové 8 uvedených) a v průměru je využívají téměř 3x více než běžný občan (využívají 4,2 služeb). I u této skupiny klientů jde nejčastěji o bezplatné Nahlížení do katastru nemovitostí (99 % zná a 94 % využívá) a dále placený Dálkový přístup do katastru nemovitostí (89 % zná a 54 % využívá). Nejméně je profesionálům známá (72 %) a využívána (36 %) služba nákup veřejných listin přes Nahlížení do katastru nemovitostí.

Výsledky průzkumu nám ukazují, že některé služby bude vhodné více propagovat u skupiny běžný občan a současně u obou skupin klientů bude vhodné více informovat i o přínosech, které tyto služby klientům přinášejí.

Graf 4 O24: Jak byste dokončil(a) následující začátek věty: Největší chybou katastrálního úřadu je...

V rámci zkoumání, co konkrétně na katastrálním úřadě vidí klienti jako negativum, respondenti nejčastěji zmiňovali nesrozumitelnost a úředničtinu, kdy lidé nerozumí, co po nich úřad chce a jestli to nejsou zbytečnosti (8 % dotázaných), dostupnost související s umístěním katastrálního pracoviště a parkováním (5 %), dlouhou dobu čekání (4 %), dlouhou vyřizovací lhůtu (4 %). Výsledky ukazují, že rozdíl v odpovědích mezi běžným občanem a profesionálem nejsou v tomto případě nijak významné. Zmiňovaná negativa tedy vnímají obě skupiny klientů velmi podobně. Byť se jedná o relativně nízkou procentuální míru negativních reakcí, vnímáme, že je zde stále, zejména v oblasti týkající se srozumitelnosti komunikace katastrálních úřadů vůči klientům, prostor pro zlepšování poskytovaných služeb.

2. Průzkumu postojů klientů využívajících elektronické služby resortu ČÚZK

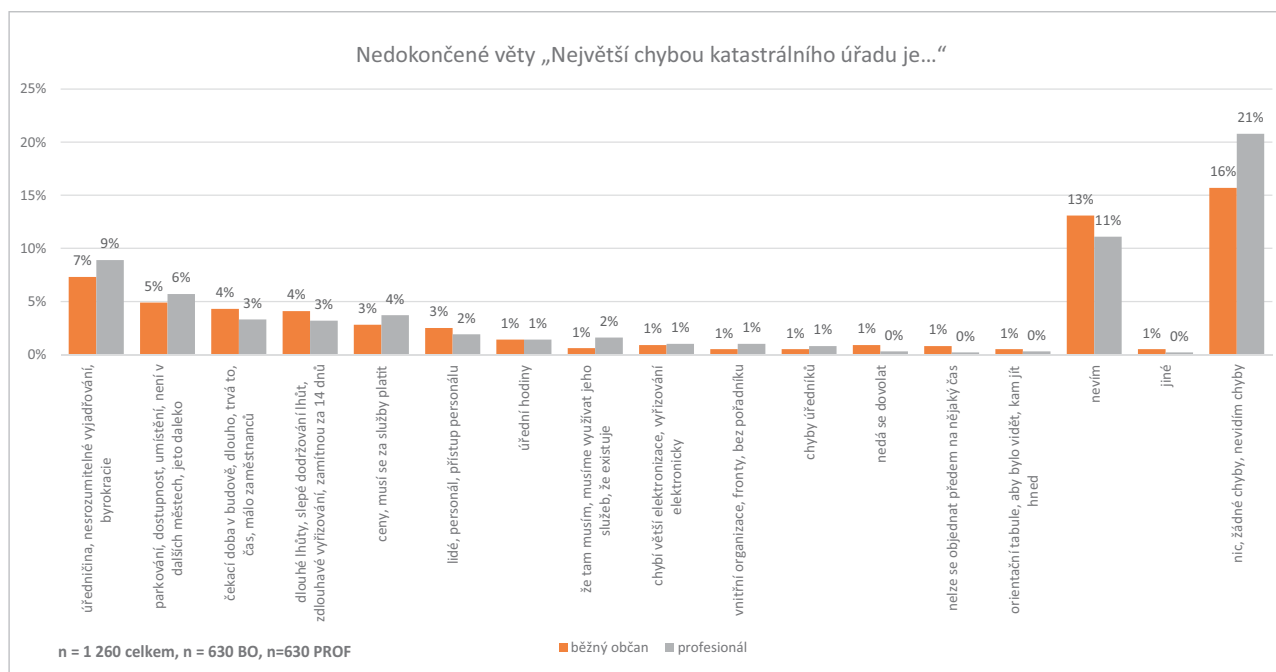
Kromě socio-psychologického průzkumu postojů klientů úřadů v resortu ČÚZK jsme na podzim minulého roku poprvé zrealizovali také průzkum postojů klientů využívajících elektronické služby resortu ČÚZK. Tato část průzkumu byla prováděna metodou CAWI, tj. metodou vyplňování online dotazníku přes internet. Respondenty v tomto případě tvořili výlučně klienti využívající službu „Dálkový přístup do KN“ a další elektronické služby poskytované ČÚZK, případně Zeměměřickým úřadem. Respondenty tak byli pracovníci bank, developerů a subjektů činných na realitním trhu, notáři, exekutoři a pracovníci z veřejné správy a samosprávy; tedy klienti využívající služby mimo přepážkový úsek prostřednictvím aplikací a informačních systémů z pohodlí domova či kanceláří. ČÚZK s žádostí o vyplnění on-line dotazníku přímo oslovil celkem 2 000 náhodně vybraných klientů, přičemž nakonec získal odpovědi od 430 respondentů.

Průzkum ověřoval zvlášť vztah k nabízeným datovým sadám, on-line službám, aplikacím a hotline.

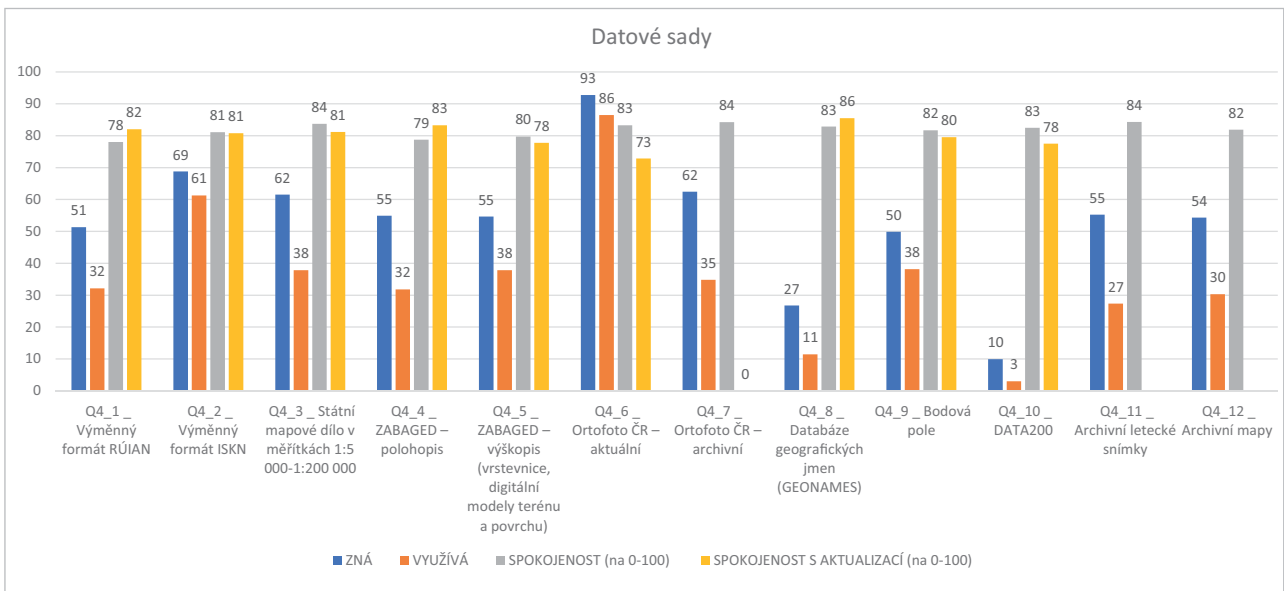
Graf 5 Datové sady

Využívání **datových sad** je z hlediska profesí doménou převážně státní správy a geodézie (61 %). Třetina respondentů využívá jen jednu konkrétní položku z celkové nabídky datových služeb, sad nebo aplikací. Naopak více než 4 z 10 respondentů využívají 4 a více položek. Jednoznačně nejznámějšími datovými sadami jsou mezi respondenty Ortofoto ČR-aktuální (93 %) a s odstupem Výměnný formát ISKN (69 %). Dalších 8 datových produktů je ve znalosti mezi respondenty vyrovnaných (cca 50 – 62 %); jedná se o Ortofoto ČR-archivní, Státní mapové dílo, Archivní letecké snímky, ZABAGED-polohopis, ZABAGED-výškopis, Archivní mapy, Výměnný formát RUIAN, Bodová pole. Podobně jako znalost je rozloženo i používání datových sad, kdy 86 % dotázaných využívá Ortofoto ČR-aktuální a 61 %

Graf 4 O24: Jak byste dokončil(a) následující začátek věty: Největší chybou katastrálního úřadu je...



Graf 5 Datové sady



Výměnný formát ISKN. Tyto datové sady patří zároveň k těm, které respondenti využívají nejčastěji. Více než 3/4 několikrát týdně a polovina respondentů pak dokonce denně. Zajímavé je v této oblasti věkové složení respondentů, které je oproti běžné populaci posunuto ve prospěch starších občanů. Respondenti byli s datovými sadami celkově spokojeni, zaznamenáno bylo vyrovnané hodnocení, kdy míra spokojenosti činila 78 – 84 %. Co se týče aktualizace datových sad, nejvyšší spokojenost (86 %) byla zjištěna u v současnosti nejméně využívaných datových sad Databáze geografických jmen (86 %), naopak nejnižší spokojenost (přesto spokojenost celkově vysoká) se váže k nejčastěji využívanému Ortofoto ČR-aktuální (73 %).

přístupu (86 %), Prohlížečské služby (73 %) a dále Webové služby návrhu na vklad (60 %), které patří mezi dotaznými rovněž k nevyužívanějším. Nadpoloviční znalost byla zaznamenána také u produktu Služba sledování změn (52 %) a Stažení katastrální mapy přes adresář katastrálních území (51 %). Naopak nejméně známou službou je Stahovací služba ATOM (6 %). S nejvyšší frekvencí využívali dotazní uživatelé služby Webové služby pro vyhotovitele a ověřovatele geometrických plánů (denně 52 % z uživatelů), Prohlížečské služby (47 %) a Poskytování ZPMZ v rámci aplikace Nahlížení do KN (42 %). Také v této části průzkumu vyjádřili respondenti s on-line službami celkovou spokojenost, míra spokojenosti činila velmi pěkných 74 – 86 %.

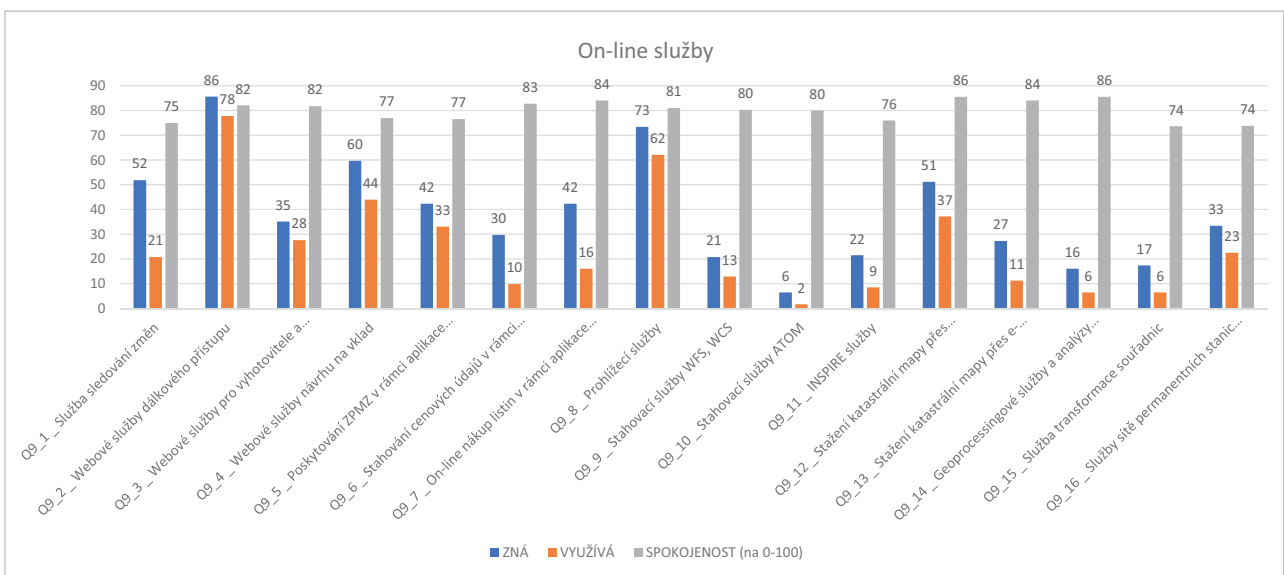
Graf 6 On-line služby

Alespoň jeden produkt z nabídky on-line služeb ČÚZK využívají více než 2/3 respondentů. Neznámějšími on-line službami mezi respondenty jsou Webové služby dálkového

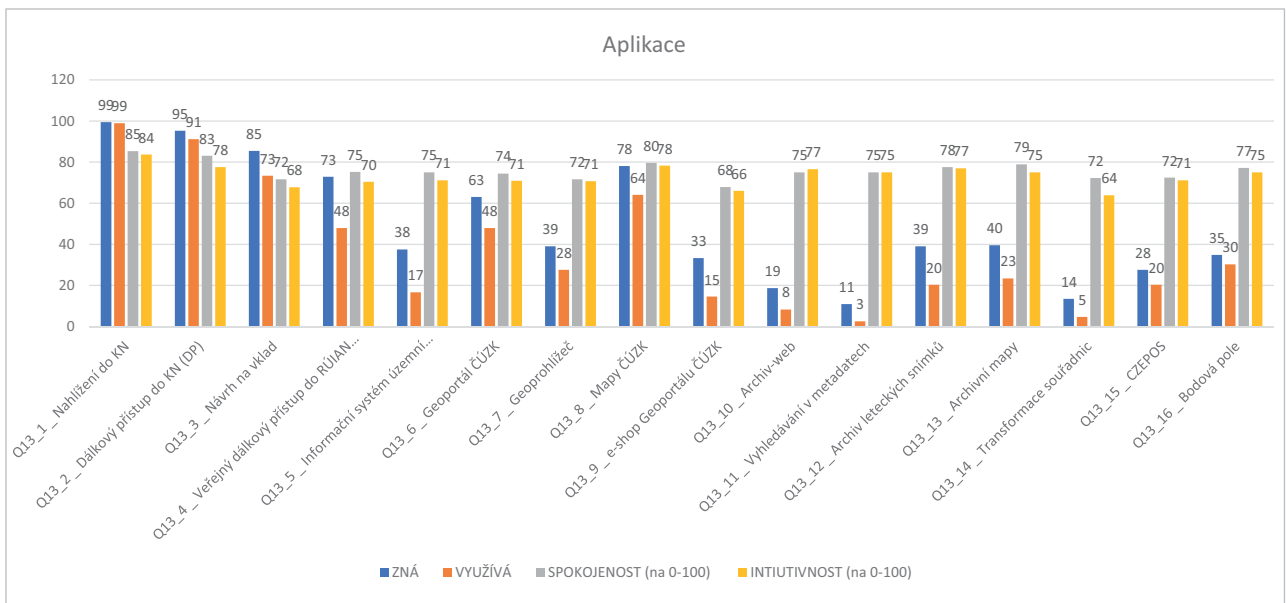
Graf 7 Aplikace

Necelá polovina respondentů v další části průzkumu uvedla, že zná některou aplikaci z nabídky ČÚZK, tedy ze seznamu celkem 16 testovaných aplikací. Jako neznámější

Graf 6 On-line služby



Graf 7 Aplikace



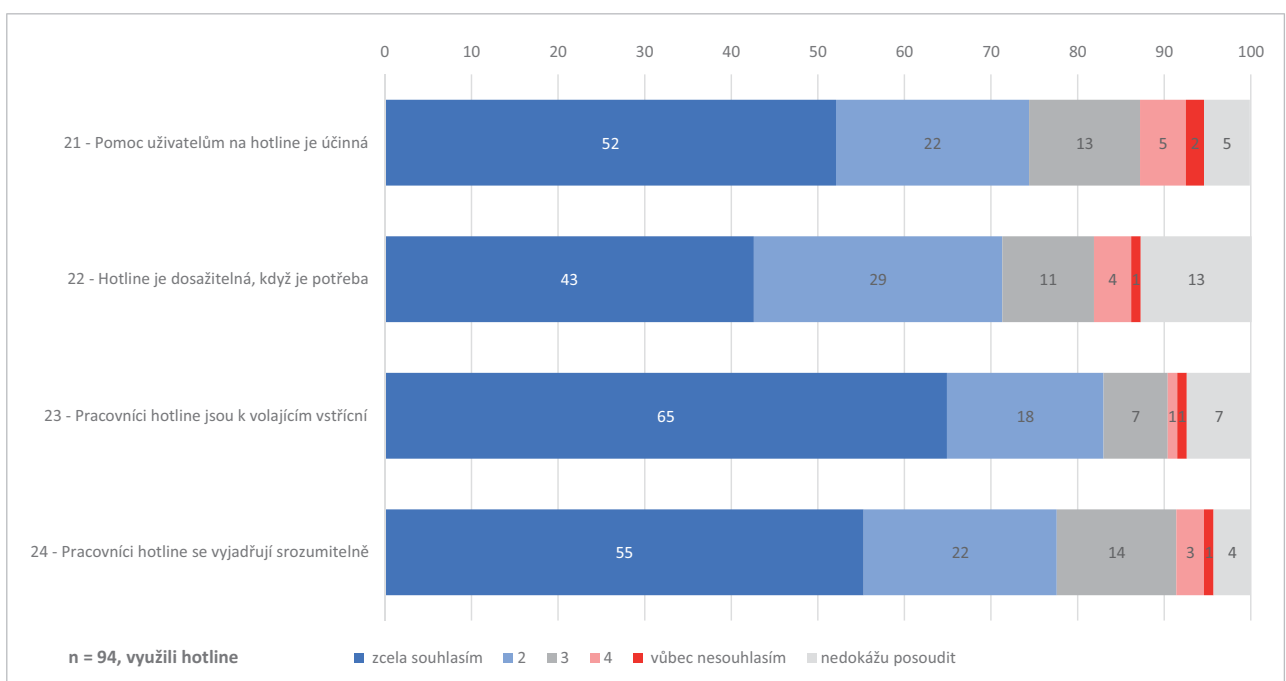
a současně nejvyužívanější aplikace byly označeny produkty: Nahlížení do KN (99 %), Dálkový přístup do KN (91 %), Návrh na vklad (85 %), Mapy ČÚZK (78 %), Veřejný dálkový přístup do RÚIAN (73 %) a Geoportál ČÚZK (63 %). Ostatní aplikace z pohledu znalosti mezi respondenty dosahovaly hodnot pod 50 %. Zatímco geodeti jsou to Bodová pole, Archivní mapy, Geoportál ČÚZK, Geoprohlížeč či e-shop Geoportálu ČÚZK, dotázaní ze státní správy pak uváděli necelých 7 aplikací. Častěji než u ostatních šlo o produkt Veřejný dálkový přístup do RÚIAN nebo Informační systém územní identifikace. V průměru dotázaní uživatelé prakticky využívali 6 aplikací. Nejvyšší frekvence byla zaznamenána u služeb Nahlížení do KN

(denně 71 % uživatelů), s odstupem následoval Dálkový přístup do KN (denně 37 % uživatelů) a Mapy ČÚZK (denně 30 % z uživatelů). Celková spokojenost s aplikacemi dosahovala obdobných hodnot jako u on-line služeb. Míra spokojenosti činila 68 až 85 % a vykazovala nejvýraznější rozpětí ze všech testovaných dálkových služeb mezi nejhorším a nejlepším hodnocením. Podobně byla hodnocena míra intuitivnosti v ovládní aplikací.

Graf 8 Hodnocení hotline

Poslední část průzkumu elektronických služeb se věnovala hotline. Telefonickou podporu (hotline) využil více než každý pátý respondent, přičemž nejméně byla taková odpověď zastoupena mezi nejmladšími respondenty do

Graf 8 Hodnocení hotline



34 let (11 %) a s věkem míra odpovědí naopak rostla. Hotline byla většinou dotázaných, kteří ji využili, hodnocena pozitivně, jako služba, která poskytuje účinnou pomoc a je dosažitelná, a jejíž pracovníci jsou vstřícní a vyjadřují se srozumitelně. Pouze minimum respondentů nesouhlasilo, že by byla hotline dostupná (5 %), když je potřeba, nebo konstatovalo, že jim volání na hotline nepřineslo účinnou pomoc (7 %), což lze považovat za uspokojivý výsledek. Čtvrtina uživatelů dále nebyla spokojená s požadovanou frekvencí změn hesla, ta je však v případě systémů veřejné správy stanovena legislativou.

Z průzkumu vyplynulo, že většina elektronických služeb resortu ČÚZK je mezi odbornou veřejností známa a často využívána. Klienti využívající naše elektronické služby je hodnotí velmi dobře.

Přestože pro nás oba průzkumy dopadly nad očekávání velmi dobře, ve vztahu k našim klientům je stále co vylepšovat. Každý provedený průzkum totiž považujeme za velmi důležitou zpětnou vazbu, díky níž se nám daří uvědomit si možné překážky a nesnáze, s nimiž se klienti úřadů v resortu ČÚZK potýkají, a nadále pracovat na jejich odstraňování.

Tímto si dovoluujeme poděkovat všem respondentům, kteří se průzkumů v jednotlivých letech účastnili a věnovali tazatelům svůj čas, neboť nám pomáhají zlepšovat a zkvalitňovat poskytované služby.

Do redakce došlo: 10. 9. 2019

Lektoroval:
Ing. Ladislav Klika,
MinBridge Consulting