

Úrad verejného zdravotníctva Slovenskej republiky

VÝHODNOTENIE DOTAZNÍKA

**SPOKOJNOSŤ S OBSAĤOM
WEBOVEJ STRÁNKY**

Dotazník

Spokojnosť s obsahom webovej stránky ÚVZ SR

– vyhodnotenie

Dátum vyhodnotenia: 18. 6. 2012

ÚVZ SR vykonalo v roku 2011 prieskum spokojnosti s obsahom webovej stránky ÚVZ SR. Potreba vykonania prieskumu vyplynula z vyhodnotenia dotazníka spokojnosti zákazníka z mája 2010 (až 12 % opýtaných bolo len priemerne spokojných, 1 % skôr nespokojné a 1 % veľmi nespokojné. Upozornenie na sprehľadnenie webovej stránky sa objavilo aj v 3. časti dotazníka).

Prijalo sa nápravné opatrenie:

Na základe ďalšieho prieskumu, zistiť problémy klientov pri orientovaní sa na webovej stránke úradu a v prípade potreby upraviť internetovú stránku tak, aby boli informácie pre zákazníkov/klientov bez problémov dostupné. Prieskum bol vykonaný formou dotazníka, uverejneného na internetovej stránke úradu.

V roku 2012 bol tento dotazník opäť rozposlaný medzi klientov ÚVZ SR, aby sa mohli sledovať trendy pri posudzovaní účinnosti nápravných opatrení.

Elektronickou poštou sme oslovili subjekty, s ktorými spolupracujú odbory/útvary ÚVZ SR ako aj všetky RÚVZ v SR, s požiadavkou o vyplnenie dotazníka uverejneného na webovej stránke ÚVZ SR.

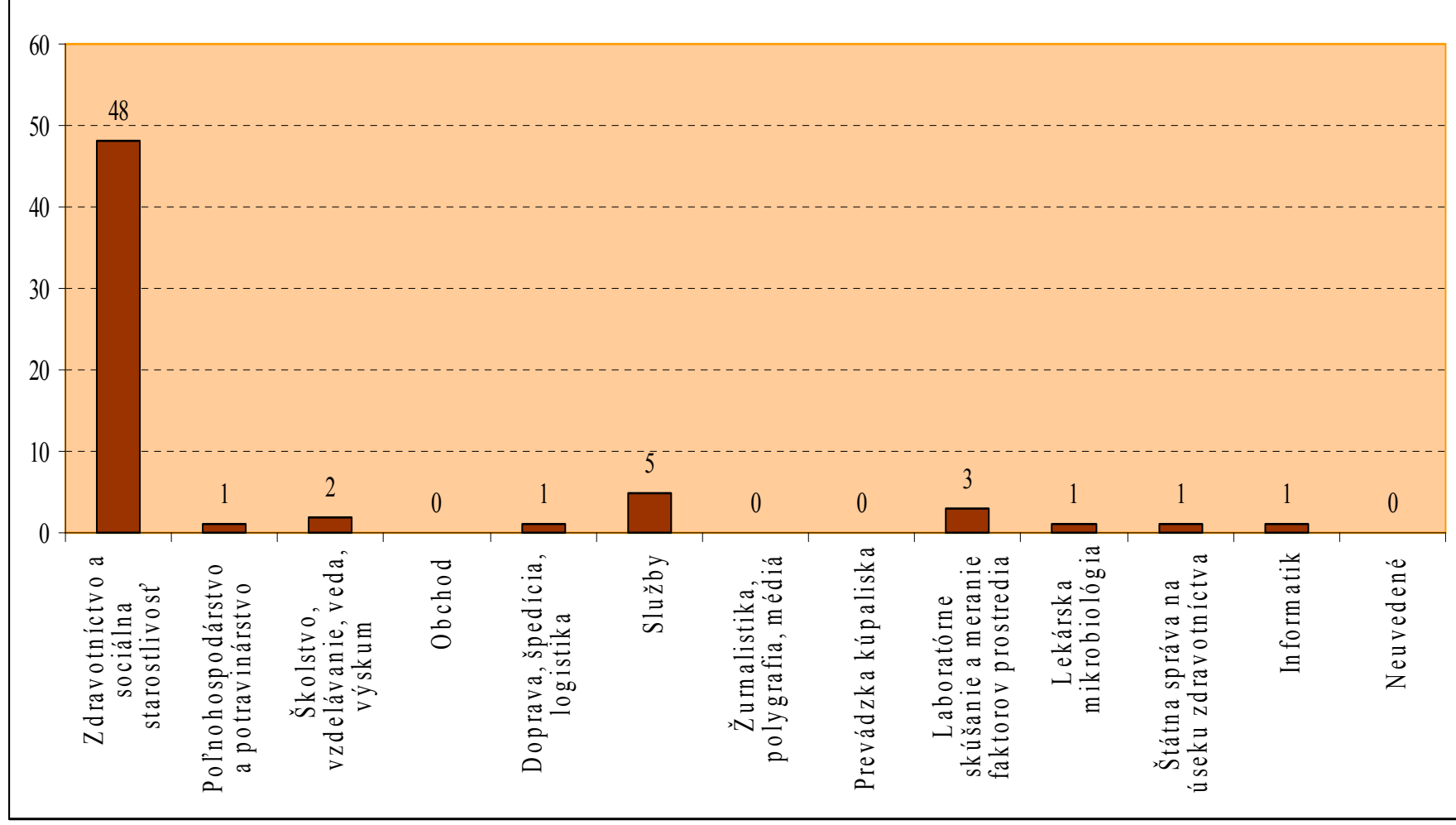
Do 18.6.2012 vyplnilo dotazník 63 zákazníkov/klientov.

V rámci zberu a vyhodnocovania údajov bola zachovaná dôvernosť údajov a anonymita.

Hodnoty štatisticky spracovala Ing. Jana Košťálová – manažér kvality ÚVZ SR a konečné vyhodnotenie, s návrhom nápravných opatrení, vypracovala Mgr. Lenka Skalická – mediálny odbor.

Počet vyhodnocovaných dotazníkov: 63

Oblasť, v ktorej klient pracuje	Počet dotazníkov
Zdravotníctvo a sociálna starostlivosť	48
Poľnohospodárstvo a potravinárstvo	1
Školstvo, vzdelávanie, veda, výskum	2
Obchod	0
Doprava, špedícia, logistika	1
Služby	5
Žurnalistika, polygrafia, médiá	0
Prevádzka kúpaliska	0
Laboratórne skúšanie a meranie faktorov prostredia	3
Lekárska mikrobiológia	1
Iné:	
• Štátna správa na úseku zdravotníctva	1
• Informatik	1
Neuvedené	0



1. Časť

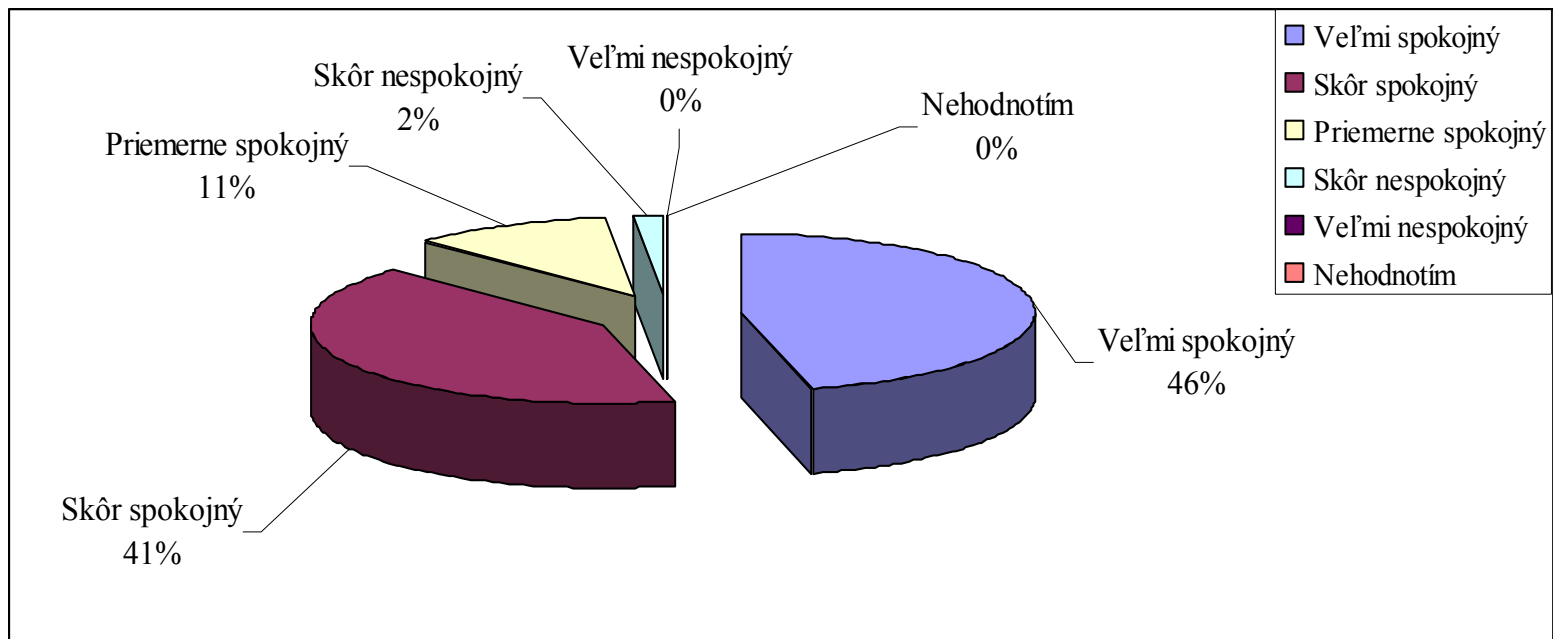
Č.	Otázka	Počet odpovedí						
		1-Veľmi spokojný	2-Skôr spokojný	3-Priemerne spokojný	4-Skôr nespokojný	5-Veľmi nespokojný	Nehodnotím	Spolu
1	Nakoľko ste spokojný s celkovou úrovňou webovej stránky ÚVZ SR?	29	26	7	1	0	0	63
2	Nakoľko ste spokojný s obsahom webovej stránky?	29	27	5	0	2	0	63
3	Nakoľko ste spokojný s rozpracovanosťou jednotlivých odkazov na webovej stránke?	28	26	6	2	1	0	63
4	Nakoľko ste spokojný s prehľadnosťou webovej stránky?	28	31	2	2	0	0	63
5	Nakoľko ste spokojný s využitelnosťou uverejnených údajov pre Vašu prax?	34	24	2	1	2	0	63
6	Nakoľko ste spokojný s grafickou úpravou webovej stránky?	31	28	4	0	0	0	63

Č.	Otázka	Počet odpovedí v %						
		1-Veľmi spokojný	2-Skôr spokojný	3-Priemerne spokojný	4-Skôr nespokojný	5-Veľmi nespokojný	Nehodnotím	Spolu
1	Nakoľko ste spokojný s celkovou úrovňou webovej stránky ÚVZ SR?	46	41	11	2	0	0	100
2	Nakoľko ste spokojný s obsahom webovej stránky?	46	43	8	0	3	0	100
3	Nakoľko ste spokojný s rozpracovanosťou jednotlivých odkazov na webovej stránke?	44	41	10	3	2	0	100
4	Nakoľko ste spokojný s prehľadnosťou webovej stránky?	44	50	3	3	0	0	100
5	Nakoľko ste spokojný s využitelnosťou uverejnených údajov pre Vašu prax?	54	38	3	2	3	0	100
6	Nakoľko ste spokojný s grafickou úpravou webovej stránky?	50	44	6	0	0	0	100

Vyhodnotenie 1. časti dotazníka spokojnosti zákazníka s www. stránkou

1. otázka

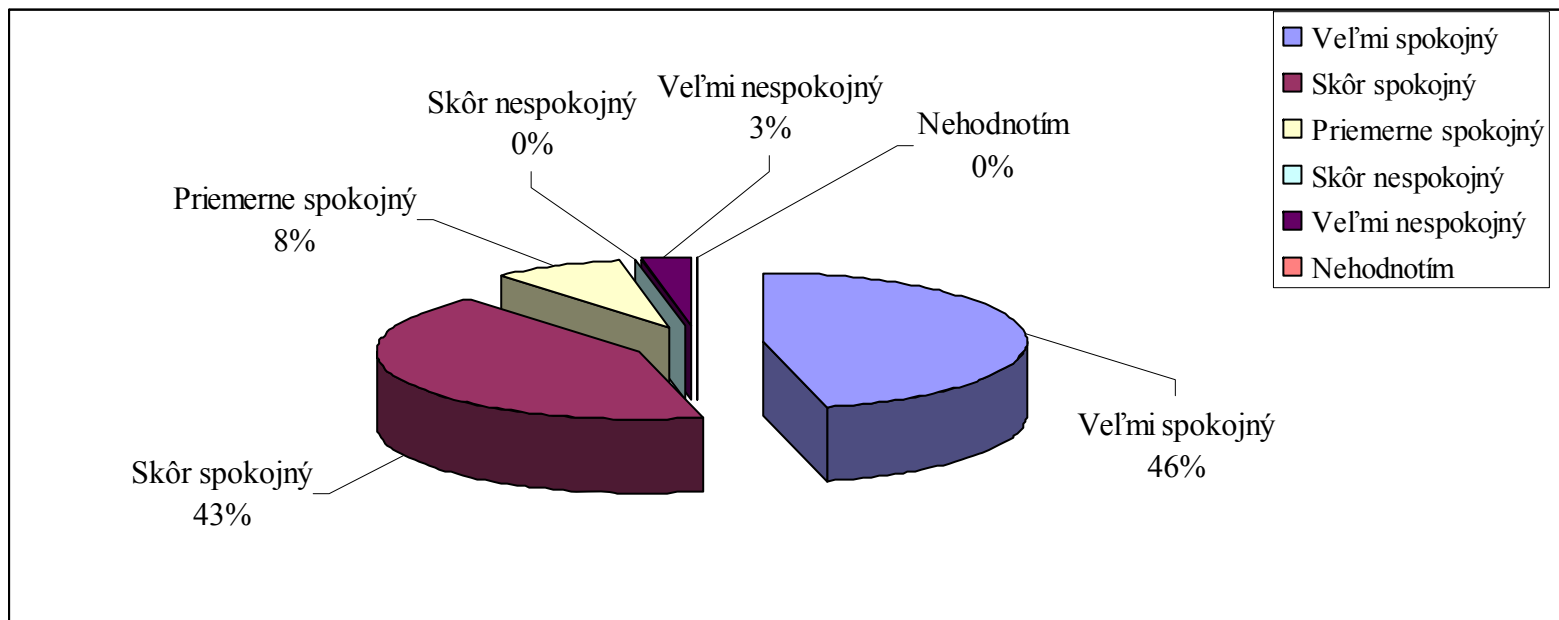
Č.	Otázka	Počet odpovedí						
		1-Veľmi spokojný	2-Skôr spokojný	3-Priemerne spokojný	4-Skôr nespokojný	5-Veľmi nespokojný	Nehodnotím	Celkom
1	Nakoľko ste spokojný s celkovou úrovňou webovej stránky ÚVZ SR?	29	26	7	1	0	0	63
		Počet odpovedí v %						100
		46	41	11	2	0	0	



Vyhodnotenie 1. časti dotazníka spokojnosti zákazníka s www. stránkou

2. otázka

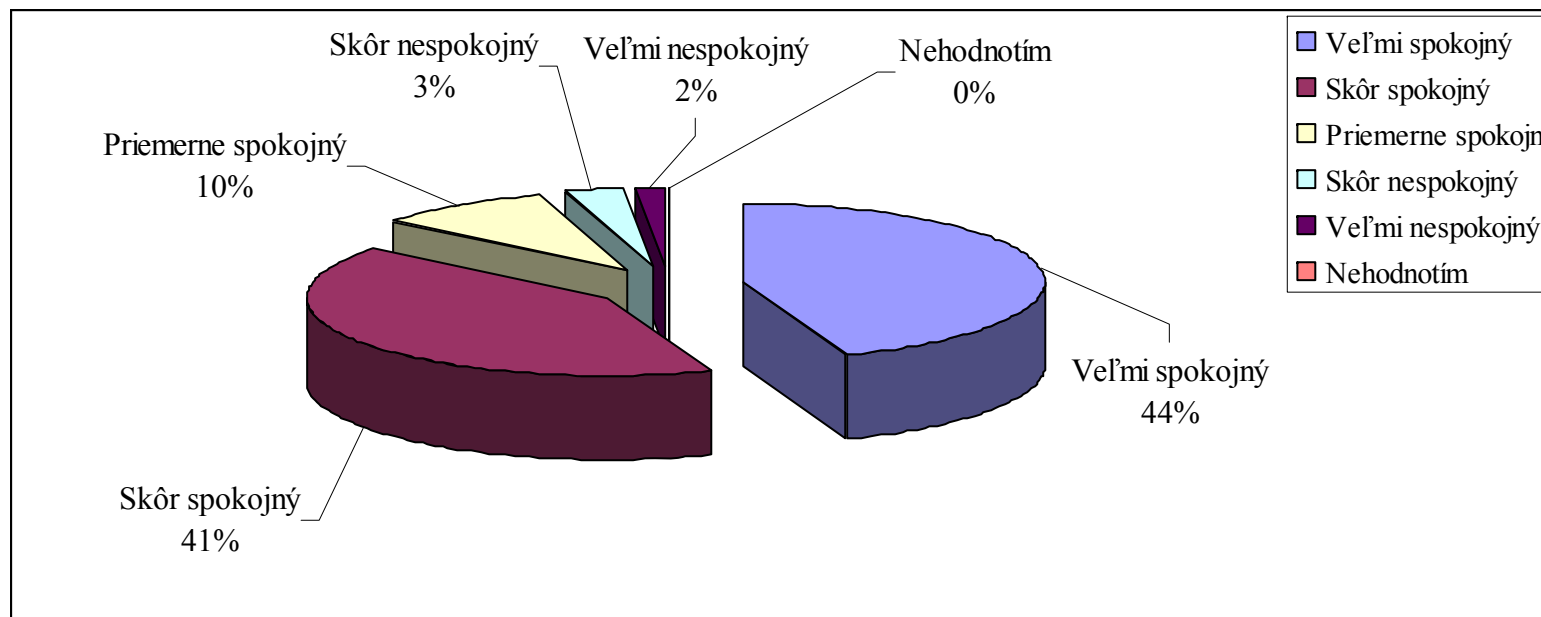
Č.	Otázka	Počet odpovedí						
		1-Veľmi spokojný	2-Skôr spokojný	3-Priemerne spokojný	4-Skôr nespokojný	5-Veľmi nespokojný	Nehodnotím	Celkom
1	Nakoľko ste spokojný s obsahom webovej stránky?	29	27	5	0	2	0	63
		Počet odpovedí v %						
		46	43	8	0	3	0	100



Vyhodnotenie 1. časti dotazníka spokojnosti zákazníka s www. stránkou

3. otázka

Č.	Otázka	Počet odpovedí						
		1-Veľmi spokojný	2-Skôr spokojný	3-Priemerne spokojný	4-Skôr nespokojný	5-Veľmi nespokojný	Nehodnotím	Celkom
3	Nakoľko ste spokojný s rozpracovanosťou jednotlivých odkazov na webovej stránke?	28	26	6	2	1	0	63
		Počet odpovedí v %						100
		44	41	10	3	2	0	



Komentár k otázke č. 3.1: Museli ste žiadať o spresnenie informácií pri nasledovných odkazoch (uved'te):

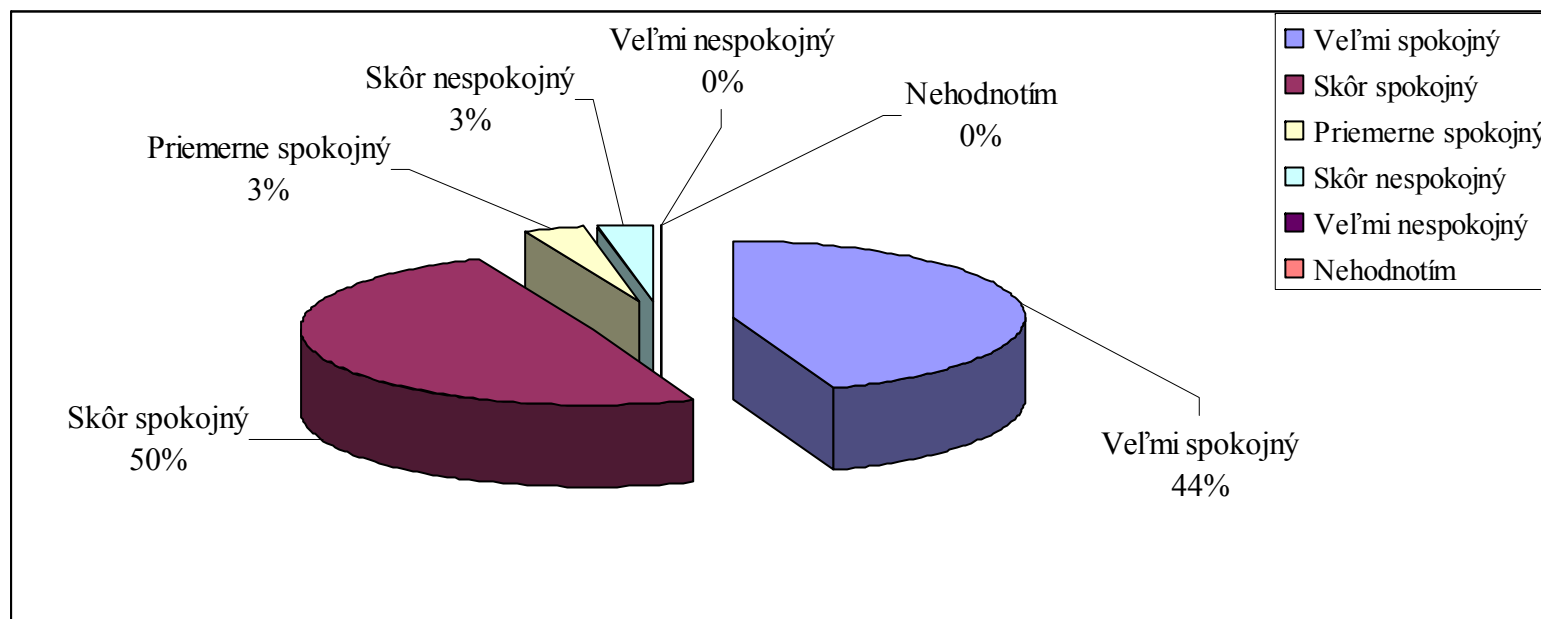
Hodnotenie v otázke č. 3	Komentár
5	Informácie pre podnikateľov - jednotlivé administratívne procedúry a kroky, ktoré sú potrebné napr. pre otvorenie pohostinstva, alebo reštaurácie atď.

10 x odpoveď „nie“ pri hodnoteniach 1 alebo 2

Vyhodnotenie 1. časti dotazníka spokojnosti zákazníka s www. stránkou

4. otázka

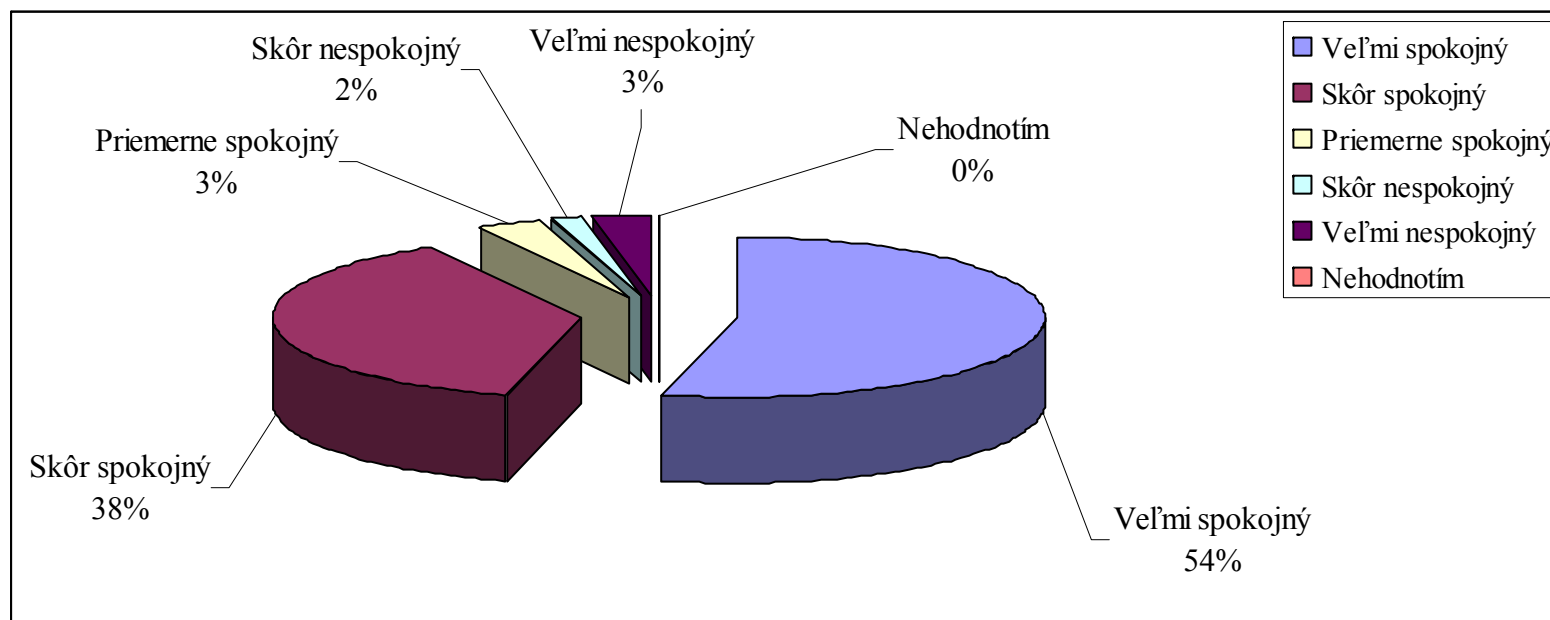
Č.	Otázka	Počet odpovedí						
		1-Veľmi spokojný	2-Skôr spokojný	3-Priemerne spokojný	4-Skôr nespokojný	5-Veľmi nespokojný	Nehodnotím	Celkom
4	Nakoľko ste spokojný s prehľadnosťou webovej stránky?	28	31	2	2	0	0	63
		Počet odpovedí v %						100
		44	50	3	3	0	0	



Vyhodnotenie 1. časti dotazníka spokojnosti zákazníka s www. stránkou

5. otázka

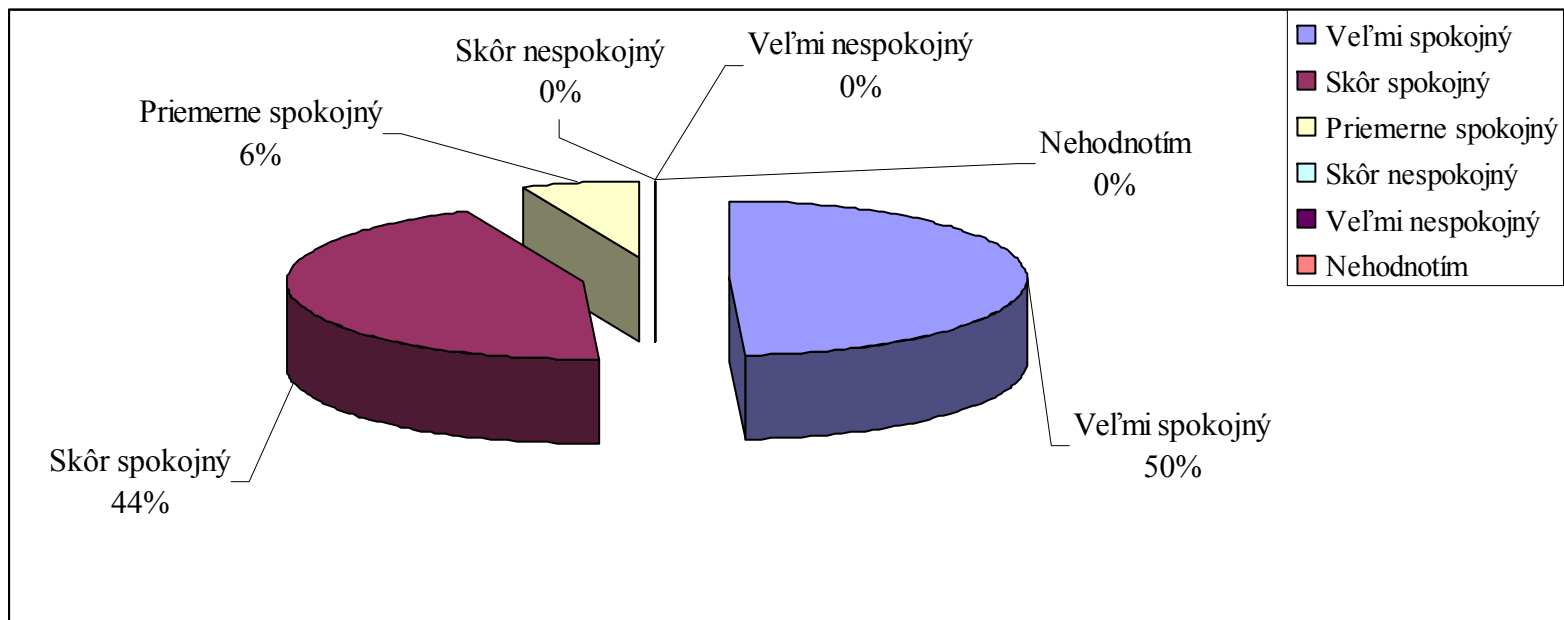
Č.	Otázka	Počet odpovedí						
		1-Veľmi spokojný	2-Skôr spokojný	3-Priemerne spokojný	4-Skôr nespokojný	5-Veľmi nespokojný	Nehodnotím	Celkom
5	Nakoľko ste spokojný s využiteľnosťou uverejnených údajov pre Vašu prax?	34	24	2	1	2	0	63
		Počet odpovedí v %						100
		54	38	3	2	3	0	



Vyhodnotenie 1. časti dotazníka spokojnosti zákazníka s www. stránkou

6. otázka

Č.	Otázka	Počet odpovedí						
		1-Veľmi spokojný	2-Skôr spokojný	3-Priemerne spokojný	4-Skôr nespokojný	5-Veľmi nespokojný	Nehodnotím	Celkom
6	Nakoľko ste spokojný s grafickou úpravou webovej stránky?	31	28	4	0	0	0	63
		Počet odpovedí v %						100
		50	44	6	0	0	0	



2. Časť

V prípade, že Vaše hodnotenie niektorej z otázok v prvej časti je 3 a horšie, prosíme Vás o zdôvodnenie tohto hodnotenia v 2. časti dotazníka. Toto zdôvodnenie nám pomôže pri vytváraní www. stránky zrozumiteľnej pre širokú verejnosť.

Uveďte Vaše ďalšie pripomienky, požiadavky, odporúčania alebo návrhy, ktoré by pomohli zlepšiť činnosť webovej stránky

Číslo otázky	Hodnotenie	Komentár
1	4	<ul style="list-style-type: none"> • Informácie pre podnikateľov - jednotlivé administratívne procedúry a kroky, ktoré sú potrebné napr. pre otvorenie pohostinstva, alebo reštaurácie, atď. - tieto veci sa síce riešia s regionálnymi úradmi, ale napr. ten bratislavský neposkytuje absolútne žiadne informácie, okrem právnych predpisov. • Uvedenie odkazov na 70 právnych predpisov nie je vhodnou formou poskytovania informácií širokej verejnosti.
2	5	
3	5	
4	4	
5	5	
6	3	
Všetky otázky	1 alebo 2	Nie je potrebné.
1	3	Myslím, že veľmi potrebnou kategóriou alebo odkazom by mali byť tlačivá, čo by mala byť jedna z hlavných a podstatných kategórií.
2	5	
3	4	
4	4	
5	5	
6	3	
1	3	Menu úvodnej stránky je príliš komplikované a členité.
2	3	
3	4	
4	4	
5	2	
6	3	
5	3	

Viete navrhnuť témy, ktorými by sa mala www stránka ÚVZ SR prednostne zaoberať?

- Informácie pre občanov a podnikateľov v zrozumiteľnej podobe - je potrebné jednoznačne rozlíšiť informácie podľa jednotlivých prijímateľov (napr. občan/podnikateľ a potom ďalej napr. podľa sektora činnosti, alebo účelu, na ktorý informácie slúžia).
- Zišli by sa návody/postupy/procedurálne kroky/tlačivá, atď. Aj v prípade, že UVZ SR nie je zodpovedný za ich zverejnenie, mal by vyvíjať tlak na regionálne úrady, aby tieto informácie poskytovali.
- Tlačivá.
- Umožniť osobitný prístup pre pracovníkov RÚVZ kde by boli dostupné dokumenty potrebné pre ich prácu (usmernenia,...).
- Pomohlo by znovu spustenie fóra so zvýšením počtu moderátorov, čím sa predíde situáciám, ktoré viedli k jeho uzamknutiu.
- Vzory prevádzkových poriadkov pre rôzne typy zariadení starostlivosti o ľudské telo
- Stratégia stabilizácie a rozvoja HS
- Chýba fórum!!!
- Hľadanie výrobkov v systéme RAPEX podľa mena.
- 1 x Neviem, 1 x nie

Vyjadrenia k pripomienkam klientov:

- ÚVZ SR na svojej stránke sprístupňuje a umožňuje širokej verejnosti dostupnosť tlačív týkajúcich sa oblasti verejného zdravotníctva. Tlačivá sú dostupné v priečinku „Dokumenty“ alebo v jednotlivých záložkách, ako napr. Preventívne pracovné lekárstvo, atď.
- Webová stránka ÚVZ SR informuje široký okruh verejnosti, rôzne sektory, inštitúcie. Informácie, materiály, dokumenty, a pod. sú rozdelené podľa príslušných sektorov, v rámci ktorých, v prípade potreby, sú ďalej rozdelené na právnické a fyzické osoby.
- Pri vyhľadávaní informácií v oblasti verejného zdravotníctva napomáha klientovi vyhľadávač, ktorý je umiestnený v pravej hornej časti okna na úvodnej stránke úradu.
- ÚVZ SR pracuje na aktualizácii svojej webovej stránky. Od júna sa zvýšila periodicita a aktuálnosť a včasná informovanosť verejnosti. V tejto súvislosti bude zabezpečené odstraňovanie starých neaktuálnych správ.
- V časti Legislatíva – Platné právne predpisy má verejnosť k dispozícii zákony a vyhlášky týkajúce sa činnosti Úradu verejného zdravotníctva SR, ktoré je možné priamo otvoriť kliknutím na príslušný odkaz. V tejto časti sa zároveň nachádzajú aj zákony, ktoré sa dotýkajú činnosti ÚVZ SR len okrajovo, a z toho dôvodu sa nedajú otvoriť. Pre ľahšiu prácu a prístup ku konkrétnym zákonom, je v tejto záložke dostupná aj adresa Ministerstva spravodlivosti SR: www.justice.gov.sk, na ktorej je možné nájsť všetky potrebné informácie.
- ÚVZ SR pravidelne informuje o výskyte nežiaducich a nebezpečných kozmetických výrobkov na trhu SR. Správy sú efektívne zoradené podľa časovej hierarchie a nie podľa názvu. Konkrétny kozmetický výrobok rýchlejšie nájdete po jeho zadaní do okienka vyhľadávača, ktorý je umiestnený v pravej hornej časti okna na úvodnej stránke úradu.
- V spolupráci s poskytovateľom informačných technológií v rámci možností ÚVZ SR sa pripravujú podklady na sprístupnenie interných informácií pre pracovníkov regionálnych úradov v Slovenskej republike.
- Na stránke ÚVZ SR v záložke „Životné prostredie“, pod obrázkom „Zariadenia starostlivosti o ľudské telo“ sa nachádza vzorový prevádzkový poriadok týchto zariadení, ktorý je všeobecný. Nedá sa vypracovať prevádzkový poriadok pre každú službu, nakoľko na Slovensku je poskytovaných veľké množstvo služieb. Každý prevádzkovateľ musí všeobecný prevádzkový poriadok prepracovať v súlade s poskytovanými službami, pričom detailne musí popísať postup, zodpovednosti a právomoci pri riadení prevádzky, ako aj zabezpečovanie hygienicko – sanitačných činností. Prevádzkové poriadky schvaľuje príslušné RÚVZ.

Vzorový prevádzkový poriadok sa nachádza na adrese:

http://www.uvzsr.sk/index.php?option=com_content&view=article&id=1293%3Azariadenia-starostlivosti-onudske-telo-katalog-sluieb&catid=120%3Azariadenia-starostlivosti-o-udske-telo&Itemid=105