

Empirický výzkum - dotazníkové šetření: Outsourcing ve veřejném sektoru

Zadáno: Ing. Markéta Páleníková, Ph.D.

Úkol: Realizace dotazníkového šetření + závěrečná zpráva – komparace poskytování pomocných služeb u vybraných organizací (dvě organizace, u kterých budete provádět dotazníkové šetření).

I. ČÁST – REALIZACE DOTAZNÍKOVÉHO ŠETŘENÍ

Respondenti: 2 veřejné organizace (např. příspěvkové organizace nebo organizační složky), jejichž činnost spadá do oblasti kultury, vzdělávání, zdravotnictví, sportu nebo sociálních služeb. Vyberte si pouze jednu oblast, tzn. Vámi sledované dvě organizace budou působit ve shodném odvětví (např. kultura) – podmínka pro následnou komparaci v rámci závěrečné zprávy.

Způsob realizace dotazníkového šetření:

Dotazník má dvě části:

- 1) **První část je určena pro organizaci** (např. ekonomické oddělení) – doporučuji kontaktovat nejprve ředitele organizace, zástupce, popřípadě alespoň vedoucího příslušného odboru. Prostřednictvím otázek této části dotazníku budete zjišťovat, jak jsou v organizaci poskytovány vybrané pomocné služby: úklid, stravování zaměstnanců, správa IT, správa budov, doprava a bezpečnostní služby.
- 2) **Druhá část je určena pro zaměstnance příslušné organizace** – prostřednictvím této části dotazníku je zjišťována úroveň kvality vybraných pomocných služeb. Kvalita služby je měřena na základě spokojenosti jejich spotřebitelů (viz. například publikace LUKÁŠOVÁ, Růžena a kol. Měření spokojenosti občanů s veřejnými službami jako součást řízení kvality v organizacích veřejného sektoru, 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita, Ekonomicko-správní fakulta, 2009. 118 s. ISBN 978-80-210-5112-6.). Cílem je oslovit co nejvíce zaměstnanců z každé organizace. Dejte si pozor, abyste nezaměnili zaměstnance z první a druhé sledované organizace.

Výstup

Výstupem této části bude dodání (spolu se závěrečnou zprávou v jedné složce) 2 ks vyplněných dotazníků za sledované organizace + vyplněné dotazníků od zaměstnanců z každé organizace (počet těchto dotazníků by měl odpovídat alespoň 15 % z celkového počtu zaměstnanců z jednotlivých organizací).

Výstup dodáte:

1x v tištěné podobě (zpráva + vyplněné dotazníky v jedné složce). Dotazník je anonymní, nicméně musí být ke každému dotazníku přiřazeny dotazníky od zaměstnanců z příslušné organizace.

1 x elektronicky do odevzdárny (outsourcing ve veřejném sektoru)

Termín: minimálně týden před zkouškou

Způsob realizace dotazníkového šetření:

Záleží na Vás – elektronicky, osobní návštěvou organizace. Obecně vyšší návratnost je zajištěna osobním kontaktem s organizací. Pokud zvolíte elektronickou komunikaci, doporučuji průvodní dopis a minimálně u části pro zaměstnance vytvořit online dotazník.

Zajištění návratnosti:

- Pro zpracování závěrečné zprávy a splnění podmínky výstupu je nutné získat informace od dvou organizací. Pravděpodobně se Vám stane, že první dvě oslovené organizace Vám na dotazník odmítnou odpovědět. Je nutné oslovit takové množství organizací, dokud nezískáte dotazník alespoň od dvou.
- Podílíte se na realizaci empirické části vědeckého projektu GACR P403/10/1892, od 1. března se můžete zastavit v kanceláři 523 a já Vám vystavím potvrzující dopis, s kterým se u organizací můžete prezentovat.
- O základní informace je možné žádat v souladu se zákonem 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím – jedná se o krajní řešení a v takovém případě musí mít žádost stejně tak způsob dotazování formu danou výše uvedeným zákonem. Tento krok se mnou raději zkonzultujte.

Forma dotazníku:

- a) Buď použit nezměněnou podobu dotazníků, které jsou přílohou
- b) Možné dotazník pro organizaci upravit podle svého uvážení – nový dotazník je však nutné předem zkonzultovat

II. ČÁST – ZÁVĚREČNÁ ZPRÁVA – OUTSOURCING VE VEŘEJNÉM SEKTORU: EFEKTIVNOST A KVALITA

Způsob realizace dotazníkového šetření

Popsat přesně jak (metody získávání) a s kým byl dotazník vyplňován (nutné uvést alespoň pracovní zařazení), kolik zaměstnanců (z kolika). Jakou formou bylo zpracování dosaženo.

Zpracování dotazníkového šetření

- Popsat, jakým způsobem jsou vybrané služby u organizací poskytovány, do jaké míry organizace využívají externí dodavatele a jakou formu tyto dodavatele mají (jiná veřejná organizace, soukromá organizace, atd.). Jak dlouhý je smluvní vztah v případě externího poskytování, atd.
- Efektivnost poskytování veřejných služeb:

Jaké jsou náklady na službu (ideálně na jednotku služby) – porovnat napříč organizacemi a porovnat interní a externí poskytování služby (pokud se podaří získat

odpověď od organizací, kde například jedna provádí úklid prostřednictvím svých zaměstnanců a u druhé je tato činnost zajišťována externí organizací.

Jaká je kvalita poskytované služby – porovnat jak jsou s úrovní služby spokojeni zaměstnanci

- Kritéria výběru dodavatele

- Spolupráce se soukromým subjektem

Jaká je spolupráce se soukromým subjektem – např. monitorování, vzájemná důvěra.

Přílohy 3:

Vzorový průvodní dopis – není nutné použít

Dotazník pro organizaci

Dotazník pro zaměstnance

V případě jakýchkoliv dotazů mě neváhejte kontaktovat.