



Občan coby zákazník: Občanská zkušenost v České republice a ve světě

Jan Klimeš, CX expert

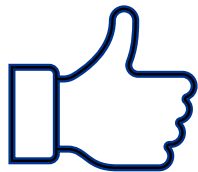
září, 2022

Zákaznická zkušenost ve VS: samozřejmost, nebo zbytečnost?

Masivní prostor pro zlepšení

Hlavní výstup je služba samotná
(nikoli profitabilita)

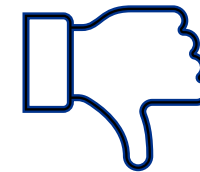
Zefektivnění pro organizace jde
obvykle ruku v ruce se zlepšením
pro občana



Horší zkušenost neohrožuje loajalitu

Ve veřejné správě důraz na dodržení
legislativy a procesů, nikoli
na zkušenost klienta

Obtížné financování transformačních
projektů



Na zkušenost s organizacemi veřejné správy jsme se v České republice dotázali více než 3 tisíc občanů

Průzkum KPMG Customer Experience Excellence 2022

25 zemí

11 komerčních sektorů (v ČR 9) + veřejná správa

Kdy dotazování probíhalo:

květen – červenec 2022

Metoda výzkumu:

kvantitativní, online dotazník

Počet respondentů výzkumu:

5050; z toho 3285 hodnotilo zkušenost s organizacemi veřejné správy

celkově 6759 hodnocení organizací VS

Počet hodnocených organizací veřejné správy:

25 v 7 oblastech

- Centrální služby
- Doprava a logistika
- Internetové služby
- Nemocnice
- Obce a kraje
- Volný čas
- Vzdělávání

Základ hodnocení klientské zkušenosti tvoří Six pillars™



Integrita

Jsme důvěryhodní
a navozujeme pocit důvěry.



Řešení problémů

Děláme z nevalné
zkušenosti skvělou.



Očekáváníí

Řídíme, splňujeme
a překonáváme očekávání
zákazníků.



Čas a úsilí

Minimalizujeme úsilí na
straně zákazníka
a vytváříme hladké procesy.



Personalizace

Díky individuálnímu přístupu
si k nám zákazník vytvoří
emoční pouto.



Empatie

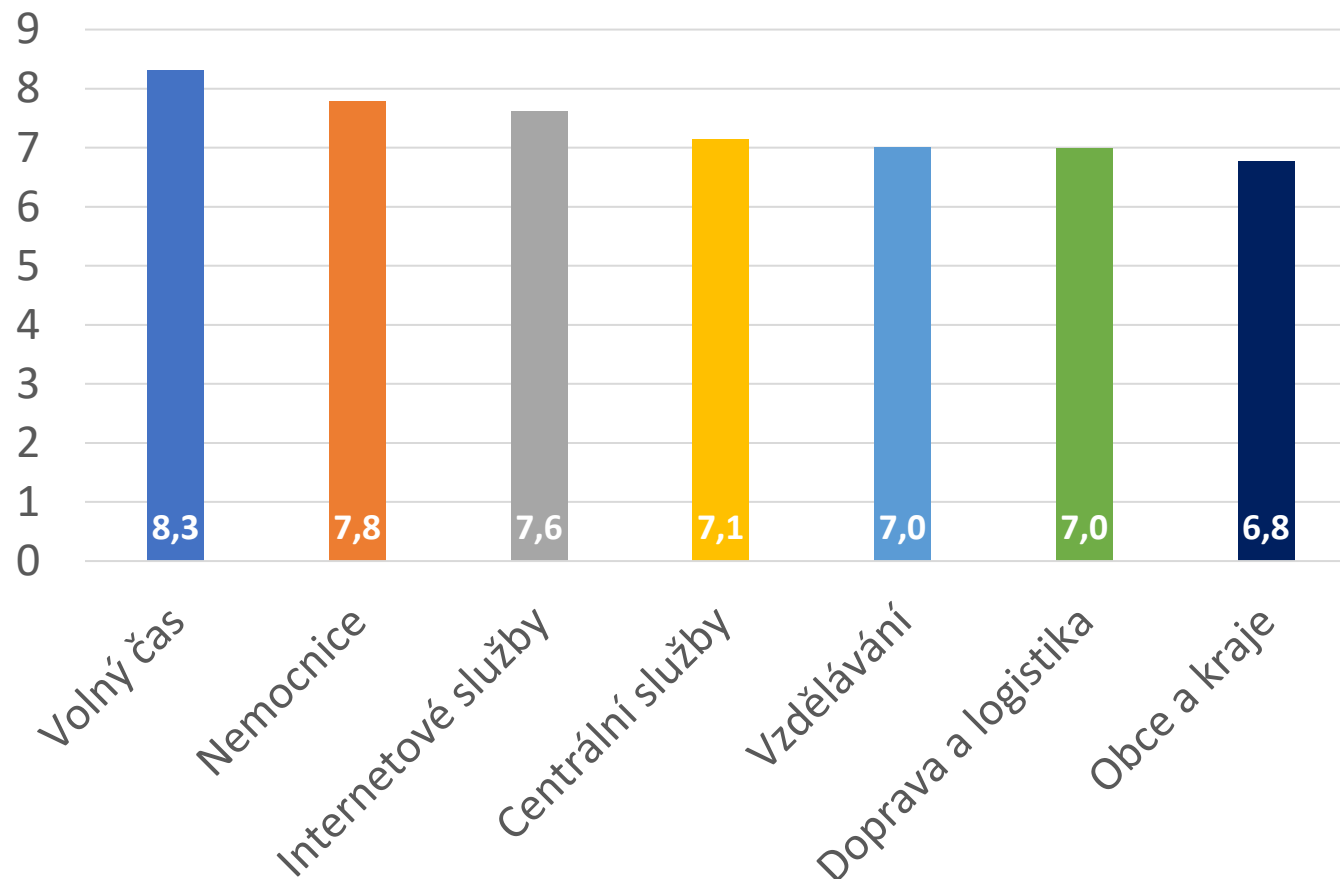
Rozumíme situaci
zákazníka a tím si s ním
vytváříme hluboký vztah.

Mezi segmenty veřejné správy vedou organizace nabízející využití volného času

Zábava v režii veřejné správy se vrátila po COVIDu vrátila na výsluní.

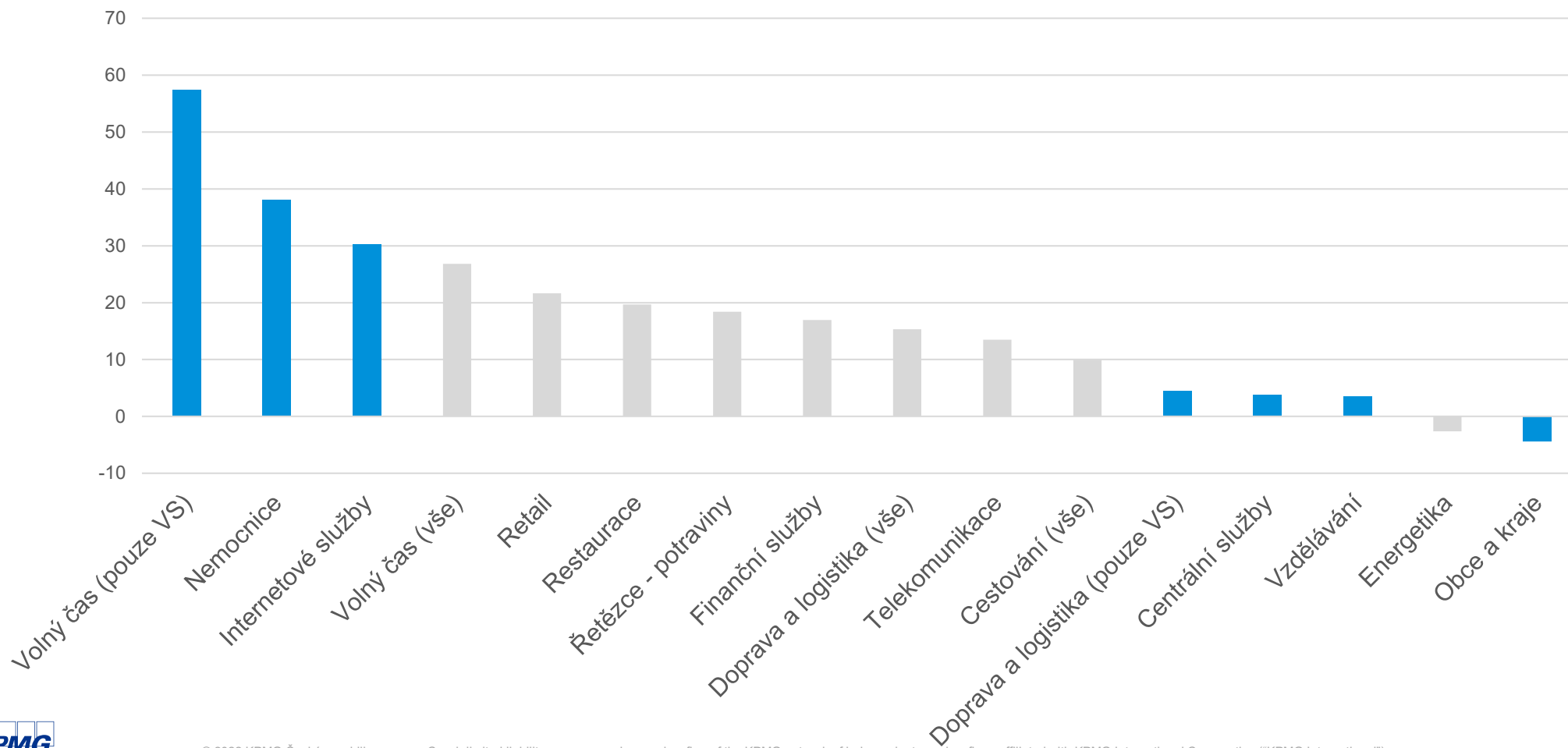
Relativně špatně jsou hodnoceny organizace řízené lokálně/regionálně.

Celkové skóre klientské zkušenosti



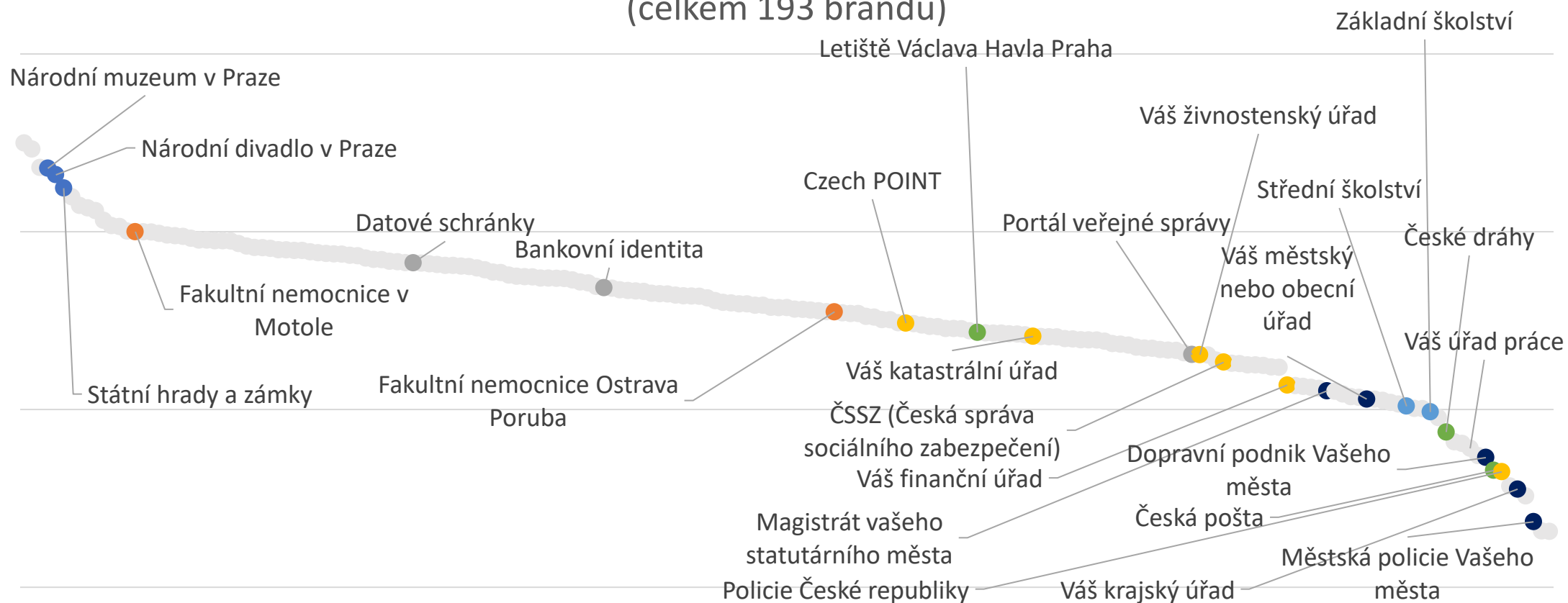
Porovnání NPS (Net Promoter Score) komerčních a VS sektorů

Porovnání průměrného NPS napříč komerčními i VS sektory

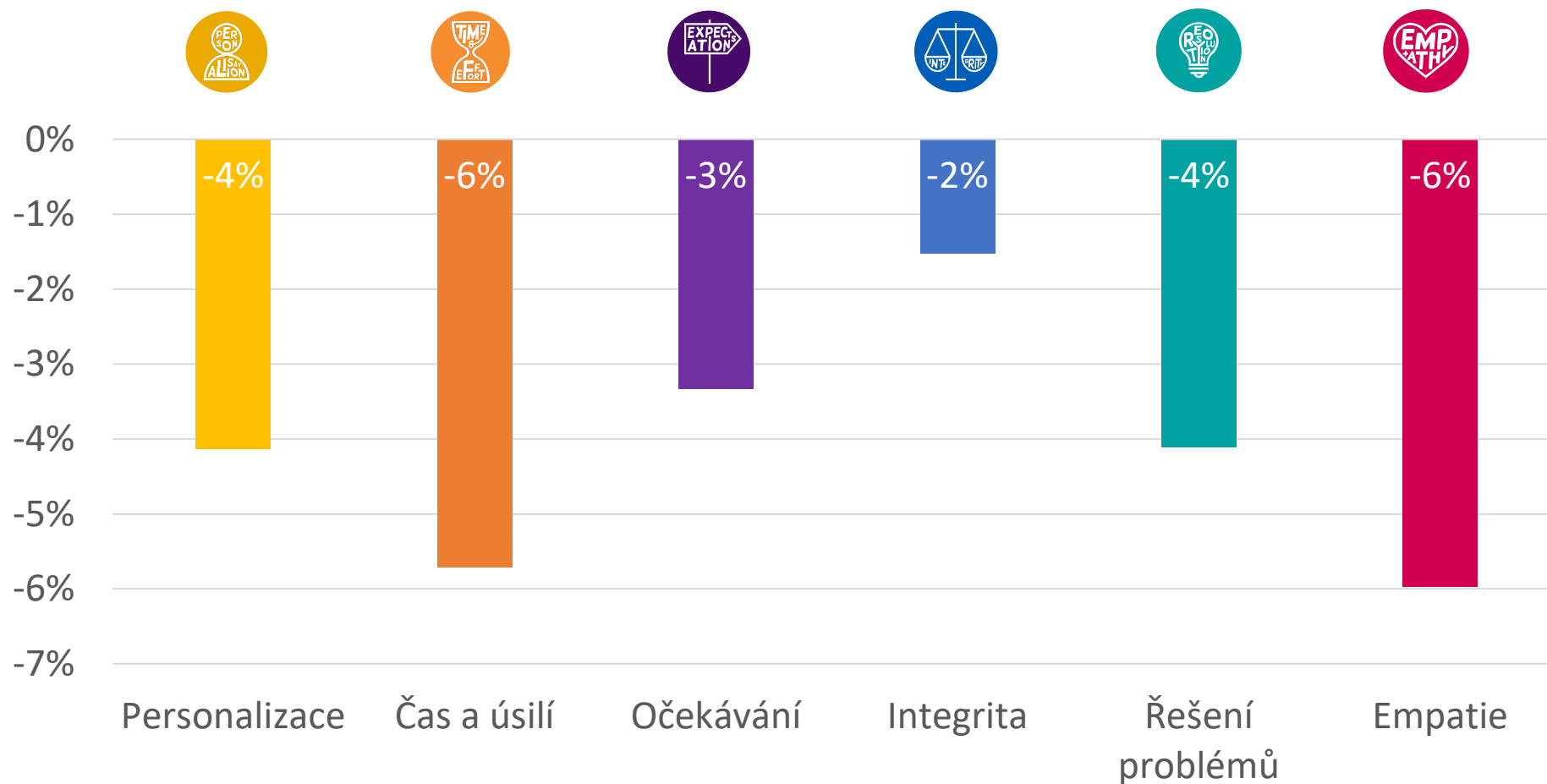


Mezi nejlépe hodnocenými organizacemi se pohybují veřejná kulturní zařízení

Porovnání hodnocení CX institucí veřejné správy s komerčními organizacemi
(celkem 193 brandů)

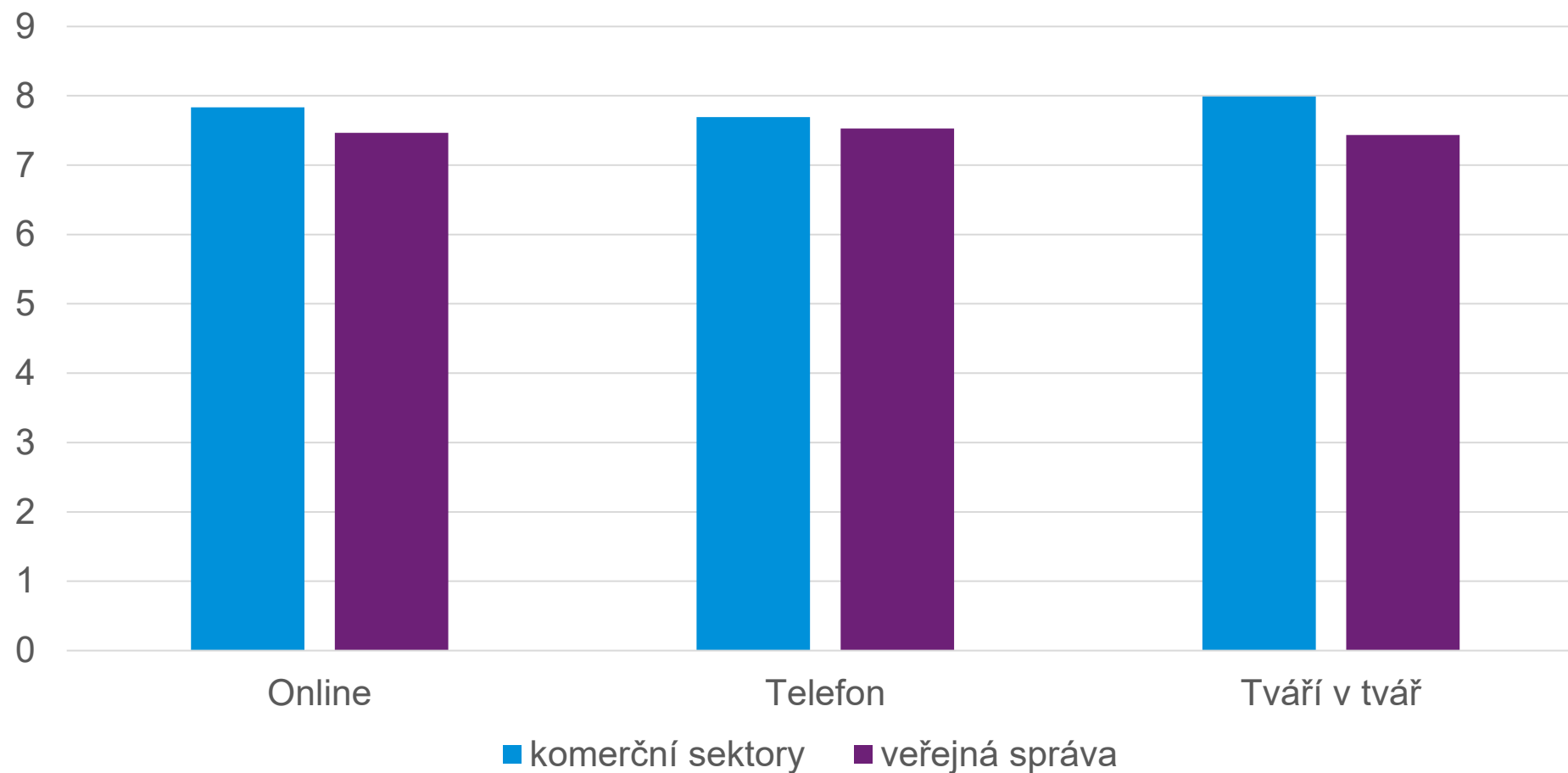


Organizace veřejné správy obvykle zaostávají v hodnocení pilířů čas a úsilí a empatie



Organizace VS nejvíc zaostávají v hodnocení osobního kontaktu

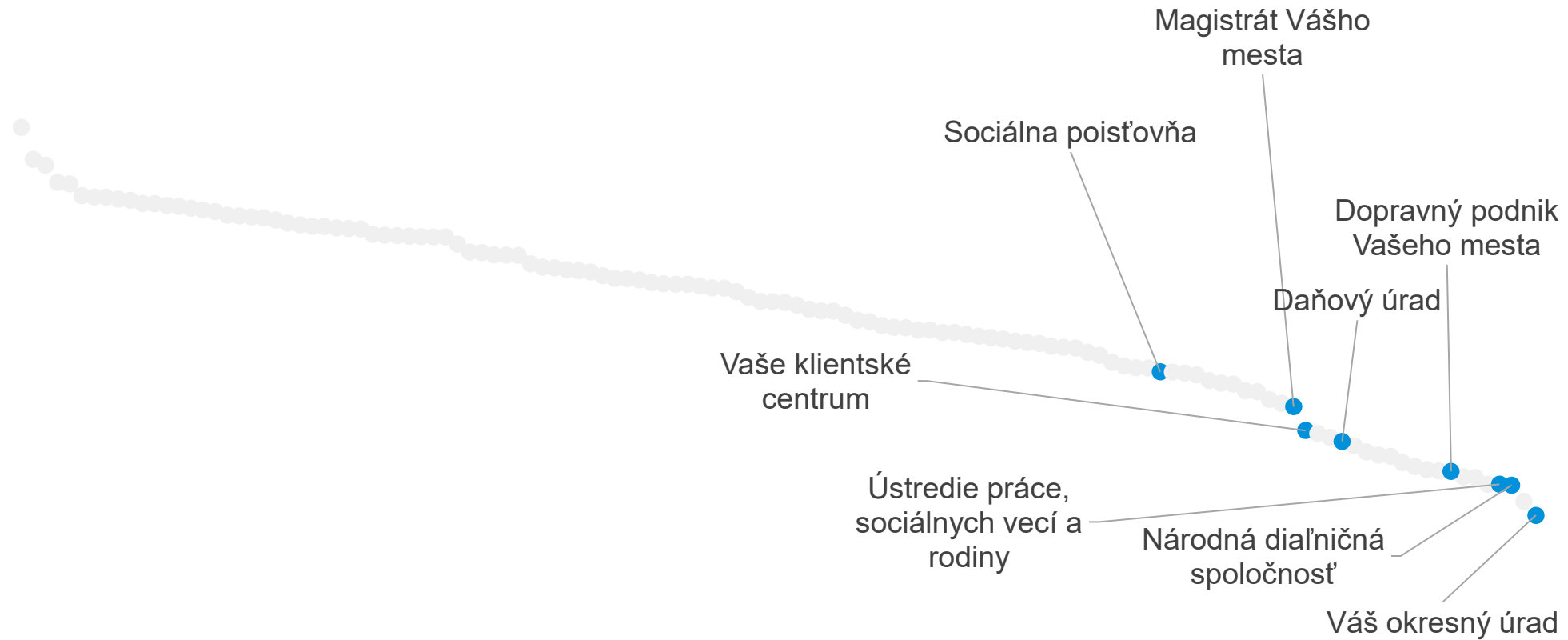
Hodnocení komunikačních/distribučních kanálů



Na Slovensku je situace v zaostávání některých oblastí VS podobná ČR



Porovnání hodnocení CX institucí veřejné správy s komerčními organizacemi (celkem 126 brandů)





Prostor pro zlepšení
existuje všude

1. Volný čas

Oblast problému	Co říkají klienti
Nepříjemné chování, chybějící empatie	<p>Rádi navštěvujeme hrady a zámky, celoročně. Někdy nás prohlídka nadchne a někdy hrůza, záleží na průvodci. Stalo se na i to, že průvodkyně působila, znuděně, bez zájmu k dané věci a pospíchala, tak, aby už měla výklad za sebou, což vás zanechalo i špatnou vzpomínku na daném zámku. (žena, 39)</p> <p>Velmi nepříjemná paní, která nás provazela zámek v Hluboké. Byla arogantní. Od té doby my a par našich přátel na zámek nechodíme. (žena, 29)</p>
Neprofesionalita	<p>V národním muzeu je skvělá výstava fotografií novinářů a replik zvířat. Výhled z kopule je také zajímavý. Bohužel paní pokladní nám prodala špatný lístek i když jsme jí na to několikrát upozorňovali a poté byla nepříjemná, když mám musela vrátit peníze a prodávat znovu tentokrát už ten správný. Ostatní personál byl ale velmi příjemný. (žena, 20)</p> <p>Naposledy jsem tam byla na volnou vstupenku, kterou jsem dostala k narozeninám, která platila v celé budově. Opět mě překvapil velký počet zaměstnanců, z nichž jsou někteří trochu podivní. Chápu, že tuto práci dělají hendikepovaní lidé a myslím si, že je to správně, ale možná by měl být nad některými zaměstnanci větší dohled (nebo spíš pomoc), protože například pán, který pouštěl do kupole, stále něco řešil přes vysílačku a byl dost ve stresu z toho, kolik lidí tam ještě pustí. (žena, 45)</p>
Dlouhé čekání	<p>Zkušenost z Národního muzea je smíšená. Negativní byla velká fronta, placení zvláště výstavy která byla omezena datem konání. A kupodivu málo věcí k vidění. Technické muzeum nabídne mnohem delší a záživnější zážitek. (muž, 29)</p>



2. Nemocnice

Oblast problému	Co říkají klienti
Neprofesionalita, nedbalost	<p>Navštěvuji v této nemocnici poradnu pro bolesti hlavy a poradnu pro tmavé nádory, poradnu pro závratě, s dcerou také kožní kliniku a jsem celkem spokojená. Zklamala mě letos dětská klinika, lékařka tam tvrdila, že je dcera naprosto zdravá, přitom dcera už 11 měsíců marodí a konkrétně 2.den po této zmiňované návštěvě dostala dcera antibiotika na streptokoka, kterého měla ve výtěru z krku. Tento výtěr prováděla cca 5-6 dní předtím infekční klinika v té samém nemocnici, takže kdyby se paní doktorka na dětské klinice lépe podívala do PC na dceřiny výsledky, nemohla by nás odmítnout bez pomoci. (žena, 54)</p>
Dlouhé čekání, nepříjemný personál, nekvalitní péče	<p>Asi před měsícem měl můj partner bouračka na motorce. Převezli ho bohužel sem místo FN Motol. Na příjmu po tak těžké nehodě strávil několik hodin. Na pokojích pruderní zaměstnanci, sestřičky. Dokonce mu na moc nikdo nepřinesl bažanta musel curat do petlahve. Samozřejmě se úplně netrefil takže v pocuranych perinách byl do rána. Podotýkám byl nechodící s natrukrat zlomenou páňvi a ruce na dvakrát. Nikdo ho za celý týden ani neumyl. O 14 dní později jsem zde byla s otcem. Zlomena noha. Strávili jsme tam sedm hodin. (žena, 33)</p> <p>V neděli 10.7.2022 jsem využil oddělení ORL . Silně mne bolelo v krku. Na ošetření jsem čekal 4,5 hodiny. K dispozici pro oddělení byl pouze jeden lékař. Tragédie. (muž, 45)</p> <p>Dlouhé termíny pro vyšetření, nepříjemní, špatná orientace. Nemám tuto nemocnici rada (žena, 41)</p>
Špatný dojem, nedostatek pohodlí	<p>Proběhla odpolední návštěva pacientky, která v nemocnici pár dní pobývala a celkový dojem z nemocnice na mě teda neudělal. Nemocnice na mě působí zastaralým, nemoderním a chaotickým dojmem. Pokoje pro pacienty jsou dost provizorní s minimem místa a je nemožné si někam uschovat věci. (žena, 29)</p>



3. Internetové služby

Oblast problému	Co říkají klienti
Vnucené služby	Bankovní identita mi byla vnucena, abych si mohla založit účet a nemohu se jí zbavit, přestože ji nechci. (žena, 40) Nechtělo mi poslat testovací kód na heslo. V celku pomalá pomoc od supportu. Moje banka nutí aby jsem užíval bankovní identity. (muž, 23)
Nepřehledný web, zdlouhavé vyhledávání	Vyhledával jsem informace související s podnikáním a opatřeními Covid. Pro nezkušeného je vyhledávání na stránkách docela obtížné a zdlouhavé. Myslím, že by portál mohl být vstřícnější i pro občasné uživatele internetu. (muž, 50) Hledal jsem nějaké informace a UI mi přijde poněkud těžkopádné. Najít konkrétní stránku bylo trošku těžší. Také optimalizace pro prohlížení na mobilním zařízení by mohla být lepší. (muž, 44) Poměrně nepřehledný portál veřejné správy. Pomalý a pro staré lidi se nedá moc využít. Bylo by dobré, aby se ve sdělovacích prostředcích více tento portál propagoval.(muž, 27)
Nedostatečná informovanost o bezpečnosti služby	Bankovní identita je moderní vychytávka. Ale domnívám se, že ještě není dostatečně zralá. Nicméně ji hodlám opatrně vyzkoušet na jedné bance. Obecně považuji bankovníctví na internetu za nepříliš bezpečné. (muž, 33)



4. Centrální služby

Oblast problému	Co říkají klienti
Nedůvěra, nedůslednost	Naprosto negativní, jsou to ignoranti a podporují křivé obchodní praktiky nedůsledností kontroly dokumentů. (muž, 69)
Komplikované postupy, špatný pocit z návštěvy	Nepříjemné, odporné prostředí, příliš komplikované postupy, které zaberou mnoho času. Dávají člověku pocit, že je kriminálník. (muž, 45) Při dopravní kontrole byl policista povýšený, odměřený a ne příliš profesionální. Vyřízení celé záležitosti trvalo příliš dlouho, naschvál bylo řízení protahováno. (muž, 33)
Nedostatečné nebo chybné vysvětlení postupů, nepříjemný personál	Podávali jsme návrh na vklad do katastru nemovitostí, úřad nám nebyl nápomocen, žádost zamítl, nedostatečně tento svůj postup vysvětlil. (muž, 31) Velmi neochotní zaměstnanci, dlouhé čekání, špatné info, nepříjemné jednání. (žena, 40) Velice nepříjemní lidé, nejsou ani trochu nápomocni jakkoliv pomoci a pokud ano tak s převrácením očí a kyselým úsměvem na obličeji (žena, 30) Ne vždy zcela konkrétní porozumění problémů a jejich řešení ze strany úředníků. Lepší bylo najít si na internetu možnost řešení a pak již jít cíleně s požadavkem. (muž, 38)



5. Vzdělávání

Oblast problému	Co říkají klienti
Nekvalitní zacházení se studenty	Špatná komunikace s pedagogy, nedostatek pochopení, chybí individuální přístup. Udržování zastaralého systému, poškozování dětí, demotivace studentů. (žena, 49)
Špatná komunikace	Jedna velká neochota, mám pocit že je děti bude nezajímají, navíc covid tomu moc nepřidal. (muž, 45)
Špatná integrace studentů/žáků se speciálními potřebami	Syn má ADHD. Škola dostala doporučení od poradny, jak pracovat se synem. Podle toho, jak vypadají jeho sešity a známky jsme nabyli přesvědčení že škola se nedrží doporučení. Na sjednané schůzce se vše točilo kolem synova chování. Přitom v papírech má, že nedokáže kontrolovat své chování. Takových věcí bylo více. (muž, 39)



6. Doprava a logistika

Oblast problému	Co říkají klienti
Špatná komunikace, nepříjemná zkušenost	<p>ČD zásadně neinformují zákazníky, když se něco děje na trati, nechají je nastoupit do spoje, i když vědí, že do cíle nejspíš nedojede, protože je trať po 50 km od výchozí stanice neprůjezdná. Nechají je dojet na místo a tam jim sdělí, že je tam problém a že to dál pojede až po jeho odstranění, ačkoli tento problém třeba vznikl už 2 hodiny před výjezdem daného spoje. Je to banda naprostých amatérů a ignorantů a doufám, že je v nejbližší době rozdrtí konkurence a oni už konečně skončí v propadlišti dějin a začne to tu trochu fungovat. Takových příkladů amatérismu či vychcanosti firmy ČD by se dalo uvést... (muž, 42)</p> <p>Vše trvá dlouho, fronty, neochota, nelze se dovolat na pobočku. Celní odbor je úplně k ničemu, snažil jsem se dovolat měsíc v kuse a nikdy se nedovolal. (muž, 19)</p>
Ztráta času, nekvalitní doručovací služby	<p>Nevhodná doručovací doba. S doručením balíků nebo doporučených dopisů už jen vhodí do schránky lístek, že je balík nebo doručenka na poště, ačkoliv doma čekám a čekám a čekám. Mnohokrát cizí pošta v mé poštovní schránce. Dlouhé čekací doby na poště. I když je zbudovaných mnoho okének, fungují třeba jen tři. (žena, 54)</p> <p>Jedna z nejhorších přepravních společností vůbec. Bohužel nějaké služby je možné využít jen u této společnosti. Žalostná komunikace, pokusy o podvody, nekompetentnost.. (muž, 27)</p>
Vysoká cena, která neodpovídá kvalitě služby	<p>Nespolehlivé a předražené služby. Mám předplatné jednoho nejmenovaného časopisu, který je rozeslán přes Českou poštu a pravidelně mi místo v pondělí, chodí až ve čtvrtek. (žena 44)</p>



7. Obce a kraje

Oblast problému	Co říkají klienti
Časová neefektivita	Platba pokuty za parkování, zkušenost velmi špatná - přestupek trval cca 3 minuty, řešení na místě 30 minut. (muž, 70)
Neochota, nekompetentnost, neslušné jednání	Na procházce jsem našla mobilní telefon. Byl pátek večer a běžela jsem ho odevzdat na stanici MP. Bohužel mi bylo oznámeno, že to není jejich starost ať telefon odevzdám na městském úřadě a to neprodleně! (Do pondělí to opravdu neuspěchám). Teď již vím, že měl povinnost nalezenou věc převzít, jen se mu nechtělo a příště si to líbit nenechám. (žena, 29)
Špatná komunikace, žádné řešení problému	Nahlášení závad na obecním zařízení, zcela bez odezvy, v obci po opravách silnic zmizely přechody pro chodce (nebyly znovu namalovány), obec to neřeší ani v lokalitě, kde jsou školy (muž, 40)





Trocha inspirace:
I veřejná správa může mít
spokojené klienty

BVAEB, Rakousko: rychle a snadno

- **BVAEB** je jednou z pěti institucí sociálního pojištění v Rakousku
- Zákazníci nejvíce oceňují hladké vyřízení žádostí a možnost zadávání faktur z nemocnic či od lékařů online.



Versicherungsanstalt
öffentlich Bediensteter, Eisenbahnen und Bergbau

„Podávání faktur u volitelných lékařů přes internet je velmi jednoduché a nekomplikované.“

„Proces fungoval bez problémů. Sotva jsem si všiml zapojení organizací, které probíhalo hladce a nenápadně.“

„Snadné zpracování prostřednictvím internetové platformy Bvaeb, kroky byly dobře a snadno vysvětleny. Zpracování netrvalo příliš dlouho.“



Dubai Health Authority, Spojené arabské emiráty – souhra digitálních a osobních kanálů

- DHA zajišťuje kvalitní systém zdravotní péče v Dubaji stanovením a zajištěním politik a strategií pro zdravotní péči ve veřejných a soukromých nemocnicích a klinikách v Dubaji
- Zákazníci velmi často chválí skvělou organizaci místa, rychlost a vstřícnost personálu, zejména co se týká problematiky covidu a očkování
- Nabízí také aplikace, nebo online portál s přehledem o výsledcích vyšetření pro registrované pacienty



„Objednala jsem se na test PCR covid. Na místo jsem dorazila včas a odběr vzorku byl proveden okamžitě bez jakýchkoli potíží. Výsledek přišel také velmi rychle.“

„Skvělá odezva. Měl jsem dotazy týkající se karantény a byli mi velmi nápomocni při zodpovídání všech mých otázek a také mi poskytli osvědčení o bezinfekčnosti.“

„Potřeboval jsem informace o vakcíně covid. Služba byla k dispozici, když jsem to požadoval. Personál byl velmi vstřícný.“



Taipei Rapid Transit Corporation, Tchaj-wan – pohodová MHD

- TRTC (Metro Taipei) je rychlý dopravní systém obsluhující oblasti Tchaj-peje
- Velmi kladně je hodnocena rychlost a přesnost dopravy, čistota ve stanicích metra a také pohodlí
- Ve srovnání s ostatními dopravci má MRT stanice blízko turistických atrakcí nebo míst výkonu práce a vyhovující trasy



„Uvolněná a pohodlná atmosféra, žádné dlouhé čekací doby.“

„Kompletní informace o jízdních řádech a čisté stanice.“

„Vlak jel hladce, navíc rychle, takže se nemusíte bát, že přijdete pozdě do práce, a obsluha ve vlaku byla velmi dobrá.“

„MRT jezdím nejčastěji, do práce, ven apod. Je to moje každodenní nutnost, i když přestupování může trvat trochu déle, přesto je to velmi pohodlné a dostanu se téměř všude v Tchaj-peji.“





Díky.
Otázky?

Jan Klimeš

jklimes@kpmg.cz