

1	ÚVODEM	6
2	ZÁMĚRY VÝZKUMU	9
2.1	Hypotézy pro ověření	9
2.2	Metodika výzkumu	10
2.2.1	Metodika výzkumu - I. etapa	10
2.2.2	Metodika výzkumu - II. etapa	10
2.2.3	Metodika výzkumu - III. etapa	11
3	VÝZKUM EFEKTIVNOSTI VEŘEJNÉ SPRÁVY	12
3.1	Organizační zajištění výzkumu	12
4	VYHODNOCENÍ VÝZKUMU V I. ORGANIZACI VEŘEJNÉ SPRÁVY	14
4.1	Vyhodnocení výzkumu	14
4.1.1	Vyhodnocení dotazníkového šetření mezi pracovníky organizace	14
4.1.2	Vyhodnocení hypotéz	42
4.2	Anketní šetření mezi klienty úřadu	50
4.2.1	Vyhodnocení anketních otázek pro klienty organizace	50
4.2.2	Závěr k prováděnému okruhu šetření	59
4.2.3	Vyhodnocení hypotéz	60
5	CELKOVÝ ZÁVĚR A ZHODNOCENÍ VÝZKUMU V I. ORGANIZACI	69
6	VYHODNOCENÍ VÝZKUMU VE II. ORGANIZACI VEŘEJNÉ SPRÁVY	70
6.1	Dotazníkové šetření mezi zaměstnanci úřadu	70
6.2	Vyhodnocení dotazníkového šetření mezi pracovníky	70
6.3	Vyhodnocení hypotéz	100
6.4	Vyhodnocení anketních otázek pro klienty	109
6.5	Závěr k prováděnému okruhu šetření	116
6.6	Vyhodnocení hypotéz	117
7	CELKOVÝ ZÁVĚR A ZHODNOCENÍ VÝZKUMU VE II. ORGANIZACI	126
8	VYHODNOCENÍ VÝZKUMU VE III. ORGANIZACI VEŘEJNÉ SPRÁVY	127
8.1	Dotazníkové šetření mezi zaměstnanci úřadu	127
8.2	Vyhodnocení dotazníkového šetření v organizaci veřejné správy	127
8.3	Vyhodnocení hypotéz	158
8.4	Vyhodnocení anketních otázek pro klienty organizace	167
8.5	Závěr k prováděnému okruhu šetření	175
8.6	Vyhodnocení hypotéz	176
9	CELKOVÝ ZÁVĚR A ZHODNOCENÍ VÝZKUMU VE III. ORGANIZACI	185
10	ZÁVĚR	186
	LITERATURA	187
	SEZNAM GRAFŮ	188
	SEZNAM OBRÁZKŮ	193
	PŘÍLOHY	194