

Pszów, dn. 22.01.2013 r.

Kwartalny raport z pomiaru satysfakcji klientów przy użyciu elektronicznego kwestionariusza pomiaru satysfakcji klientów

W elektronicznym kwestionariuszu badania satysfakcji klientów udział wzięło 32 ankietowanych z czego tylko 22 korzystało z usług Urzędu i wypełniło dalszy ciąg ankiety. Na podstawie klucza interpretacji wyników pomiaru obliczony został całkowity wskaźnik poziomu satysfakcji klienta **S = 12** , który wg skali oznacza średni poziom satysfakcji klienta.

Skala całkowitego wskaźnika S poziomu satysfakcji klienta:

od -5 do - 1 pkt	bardzo niski poziom satysfakcji klienta
od 0 do + 4 pkt	niski poziom satysfakcji klienta
od +5 do + 13 pkt	średni poziom satysfakcji klienta
od + 14 do + 18 pkt	wysoki poziom satysfakcji klienta
od +19 do + 23 pkt	bardzo wysoki poziom satysfakcji klienta

System elektronicznych kwestionariuszy pomiaru satysfakcji klienta pozwala na zadawanie pytań, z których następnie obliczane są wskaźniki zadowolenia ankietowanych z przedmiotów pytania.

Ankieta zawiera w sobie 8 pytań.

W pytaniu nr 2 ankietowani wskazywali z jakich usług korzystali w ciągu ostatnich sześciu miesięcy w Urzędzie Miasta Pszów.

W pytaniu nr 3 respondenci wskazywali stopień satysfakcji z poziomu wykonania usług wskazanych w pkt 2.

Bezpośredni wskaźnik I : dla tego pytania wyniósł **4** - wysoki poziom satysfakcji klienta , w skali 1 do 5 , gdzie 1 oznacza bardzo niski poziom satysfakcji, 5 oznacza bardzo wysoki poziom satysfakcji.

Mamy również możliwość sprawdzić na jakim poziomie ocenili respondenci poszczególne usługi w sprawach z zakresu :

- akty stanu cywilnego, uprawnienia wyborców, geodezja i kartografia, ochrona przeciwpożarowa –bezpośredni wskaźnik -**5**,
- ewidencja ludności i dowody osobiste, przeciwdziałanie i rozwiązywanie problemów alkoholowych, planowanie i zagospodarowanie przestrzenne, opłata skarbową, podatki i opłaty lokalne, udostępnianie informacji publicznej - bezpośredni wskaźnik – **4** ,
- kultura sport i rekreacja, rozpatrywanie skarg i wniosków, oświata, interpretacje przepisów prawa podatkowego, zaświadczenia o zatrudnieniu i wynagrodzeniu, ochrona środowiska działalność gospodarcza – bezpośredni wskaźnik -**3** .

Należy zwrócić również uwagę na odpowiedzi w pytaniu nr 4, gdzie ankietowany miał możliwość ocenić oczekiwania związane z wykonaniem usługi i stopień w jakim zostały one zaspokojone, korzystając z 7 parametrów wymienionych w tym pytaniu. Parametry takie jak : czas oczekiwania na usługę, czas realizacji usługi, kompetencje pracownika, wzbudzanie zaufania przez pracownika urzędu, dostępność informacji w urzędzie, indywidualne traktowanie petenta ocenione zostały w skali : od 1 do 5 na poziomie 4 - wysoki poziom satysfakcji klienta, a jedynie parametr „przyjazne traktowanie przez pracownika urzędu” ocenione ze wskaźnikiem 3 – średni poziom satysfakcji klienta co oznacza, że rzeczywisty poziom satysfakcji z wykonania usługi jest niższy od oczekiwań.

Wnioski :

Zgodnie z dążeniem do poprawy usług świadczonych przez urząd, szczególną uwagę i nacisk należy położyć na miejsca, w których bezpośredni wskaźnik I wynosi 3- średni poziom satysfakcji, tak aby podnieść jakość załatwianych w urzędzie spraw.

Chociaż kiedy przeanalizujemy zestawienie analizy wyników obejmujące wszystkie ankiety, realizacja usług przez urząd została oceniona na wysokim poziomie – wartość wskaźnika - 4 - wysoki poziom satysfakcji klienta zgodny z oczekiwaniami.

Zwrócić uwagę należy na wartość łącznego wskaźnika II i II gdzie wartość oczekiwana (maksymalna) łącznego wskaźnika poziomu satysfakcji klienta wynosi +9, ten wskaźnik w urzędzie osiągnął wartość + 4 - należy czytać, że poziom satysfakcji klienta osiągnął poziom zadawalający zgodny z oczekiwaniami.

Kierownicy poszczególnych referatów powinni zwiększyć nadzór nad realizacją spraw i usług – przeprowadzić rozmowy z pracownikami, kładąc nacisk na prawidłową i staranną obsługę klienta.

Należałoby rozważyć możliwość organizacji szkolenia dla pracowników bezpośrednio kontaktujących się z klientem (zwrócić uwagę na relacje pracownik -> trudny klient).

Sporządził

Zatwierdził

System Elektronicznych Kwestionariuszy Pomiaru Satysfakcji Klientów

admin

Wyloguj

Zestawienie analizy wyników

[Administracja](#) [Ankiety](#) [Dokumentacja](#) [Wyloguj się](#)Znajdujesz się w: [Administracja](#) » [Wyniki](#) » Zestawienie analizy wyników

A-

A+

Zestawienie analizy wyników

Nazwa wskaźnika	Wskaźniki obejmujące WSZYSTKIE ankiety	
	Wartość wskaźnika	Opis
Bezpośredni wskaźnik I	4	wysoki poziom satysfakcji klienta
Bezpośredni wskaźnik II.1	4	wysoki poziom satysfakcji klienta
Pośredni wskaźnik II.2	0	rzeczywisty poziom satysfakcji z wykonania usługi zgodny z oczekiwaniami
Łączny wskaźnik II	4	Wartość oczekiwana (maksymalna) + 9
Bezpośredni wskaźnik III.1	4	wysoki poziom satysfakcji klienta
Pośredni wskaźnik III.2	0	rzeczywisty poziom satysfakcji z wykonania usługi zgodny z oczekiwaniami
Łączny wskaźnik III	4	Wartość oczekiwana (maksymalna) + 9
Całkowity wskaźnik S	12	średni poziom satysfakcji klienta

[Wróć do wyników](#)[Wyłącz filtr](#)

System Elektronicznych Kwestionariuszy Pomiaru Satysfakcji Klientów

admin

Wyloguj

Statystyki ankiety

[Administracja](#) [Ankiety](#) [Dokumentacja](#) [Wyloguj się](#)
Znajdujesz się w: [Administracja](#) » [Wyniki](#) » Statystyki ankiety

A-

A+

Statystyki ankiety: KPSK z usług Urzędu Miasta Pszów

Na ankietę odpowiedziano **32** razy.**Zbiorczy wskaźnik poziomu satysfakcji S: 12** — średni poziom satysfakcji klienta

Pytanie:

1. Czy w ciągu ostatnich 6 miesięcy (pół roku) korzystał/a Pani/Pan z usług Urzędu Miasta Pszów? Proszę zaznaczyć odpowiednie pole

 Akcje: [Pokaż szczegóły](#) | [Pokaż wykres kołowy](#) | [Pokaż wykres słupkowy](#)

Pytanie:

2. Z jakich usług realizowanych przez Urząd Miasta Pszów korzystał/a Pan/i? Proszę wskazać wszystkie, z których Pan/Pani korzystał/a.

3. Następnie proszę wskazać stopień satysfakcji z poziomu wykonania danych usług wskazanych w pytaniu 2. na wygenerowanej skali, gdzie 1 oznacza bardzo niski poziom satysfakcji, a 5 oznacza bardzo wysoki poziom satysfakcji.

Wskaźniki dla tego pytania:

bezpośredni wskaźnik I: 4. — wysoki poziom satysfakcji klienta

 Akcje: [Pokaż szczegóły](#) | [Pokaż wykres kołowy](#) | [Pokaż wykres słupkowy](#)

Sprawa	Bezpośredni wskaźnik
<input type="checkbox"/> Ewidencja ludności i dowody osobiste	4 — wysoki poziom satysfakcji klienta
<input type="checkbox"/> Kultura Sport i Rekreacja	3 — średni poziom satysfakcji klienta
<input type="checkbox"/> Przeciwdziałanie alkoholizmowi i rozwiązywanie problemów alkoholowych	4 — wysoki poziom satysfakcji klienta
<input type="checkbox"/> Rozpatrywanie skarg i wniosków	3 — średni poziom satysfakcji klienta
<input type="checkbox"/> Planowanie i zagospodarowanie przestrzenne	4 — wysoki poziom satysfakcji klienta
<input type="checkbox"/> Opłata skarbowa	4 — wysoki poziom satysfakcji klienta
<input type="checkbox"/> Oświata	3 — średni poziom satysfakcji klienta
<input type="checkbox"/> Interpretacje przepisów prawa podatkowego	3 — średni poziom satysfakcji klienta
<input type="checkbox"/> Zaświadczenia o zatrudnieniu i wynagrodzeniu	3 — średni poziom satysfakcji klienta
<input type="checkbox"/> Podatki i opłaty lokalne	4 — wysoki poziom satysfakcji klienta
<input type="checkbox"/> Ochrona środowiska	3 — średni poziom satysfakcji klienta

Bezpośredni wskaźnik dla tego pytania: **4.**

Sprawa	Bezpośredni wskaźnik
<input type="checkbox"/> Udostępnianie informacji publicznej	4 — wysoki poziom satysfakcji klienta
<input type="checkbox"/> Akty stanu cywilnego	5 — bardzo wysoki poziom satysfakcji klienta
<input type="checkbox"/> Działalność gospodarcza	3 — średni poziom satysfakcji klienta
<input type="checkbox"/> Uprawnienia wyborców	5 — bardzo wysoki poziom satysfakcji klienta
<input type="checkbox"/> Geodezja i kartografia	5 — bardzo wysoki poziom satysfakcji klienta
<input type="checkbox"/> Ochrona przeciwpożarowa	5 — bardzo wysoki poziom satysfakcji klienta
Bezpośredni wskaźnik dla tego pytania: 4 .	

Pytanie:

4. Proszę ocenić, jakie miał/a Pan/i oczekiwania związane z wykonaniem usługi i w jakim stopniu zostały one zaspokojone poprzez zaznaczenie odpowiedniego pola, gdzie 1 oznacza bardzo niski poziom satysfakcji, a 5 oznacza bardzo wysoki poziom satysfakcji.

Wskaźniki dla tego pytania:

bezpośredni wskaźnik II.1: **4** — wysoki poziom satysfakcji klienta.

pośredni wskaźnik II.2: **0** — rzeczywisty poziom satysfakcji z wykonania usługi zgodny z oczekiwaniami.

łączy wskaźnik II: **4**

Akcje: [Pokaż szczegóły](#) | [Pokaż wykres kołowy](#) | [Pokaż wykres słupkowy](#)

Sprawa	Bezpośredni wskaźnik	Pośredni wskaźnik
czas oczekiwania na usługę	4 — wysoki poziom satysfakcji klienta	0 — rzeczywisty poziom satysfakcji z wykonania usługi zgodny z oczekiwaniami
czas realizacji usługi	4 — wysoki poziom satysfakcji klienta	0 — rzeczywisty poziom satysfakcji z wykonania usługi zgodny z oczekiwaniami
kompetencje pracownika urzędu	4 — wysoki poziom satysfakcji klienta	0 — rzeczywisty poziom satysfakcji z wykonania usługi zgodny z oczekiwaniami
przyjazne traktowanie przez pracownika urzędu	3 — średni poziom satysfakcji klienta	-1 — rzeczywisty poziom satysfakcji z wykonania usługi niższy od oczekiwań
wzbudzenie zaufania przez pracownika urzędu	4 — wysoki poziom satysfakcji klienta	0 — rzeczywisty poziom satysfakcji z wykonania usługi zgodny z oczekiwaniami
dostępność informacji w urzędzie	4 — wysoki poziom satysfakcji klienta	-1 — rzeczywisty poziom satysfakcji z wykonania usługi niższy od oczekiwań
indywidualne traktowanie petenta	4 — wysoki poziom satysfakcji klienta	-1 — rzeczywisty poziom satysfakcji z wykonania usługi niższy od oczekiwań
Bezpośredni wskaźnik dla tego pytania: 4 . Pośredni wskaźnik dla tego pytania: 0 . Łączny wskaźnik dla tego pytania: 4 .		

Pytanie: 5. Proszę o scharakteryzowanie jakości działań pracownika, który załatwiał Pana/i sprawę, poprzez określenie, jakie miał/a Pan/i oczekiwania związane z obsługą oraz jaka była ta obsługa w rzeczywistości. Proszę zaznaczyć odpowiednie pola, gdzie 1 oznacza bardzo niski poziom satysfakcji, a 5 oznacza bardzo wysoki poziom satysfakcji.

Wskaźniki dla tego pytania:

bezpośredni wskaźnik III.1: **4** — wysoki poziom satysfakcji klienta.

pośredni wskaźnik III.2: **0** — rzeczywisty poziom satysfakcji z wykonania usługi zgodny z oczekiwaniami.

łączy wskaźnik III: **4**

Akcje: [Pokaż szczegóły](#) | [Pokaż wykres kołowy](#) | [Pokaż wykres słupkowy](#)

Sprawa	Bezpośredni wskaźnik	Pośredni wskaźnik
--------	----------------------	-------------------

Sprawa	Bezpośredni wskaźnik	Pośredni wskaźnik
pracowity	4 — wysoki poziom satysfakcji klienta	0 — rzeczywisty poziom satysfakcji z wykonania usługi zgodny z oczekiwaniami
uczciwy	4 — wysoki poziom satysfakcji klienta	0 — rzeczywisty poziom satysfakcji z wykonania usługi zgodny z oczekiwaniami
zaangażowany	3 — średni poziom satysfakcji klienta	-1 — rzeczywisty poziom satysfakcji z wykonania usługi niższy od oczekiwań
fachowy	4 — wysoki poziom satysfakcji klienta	0 — rzeczywisty poziom satysfakcji z wykonania usługi zgodny z oczekiwaniami
przyjazny	3 — średni poziom satysfakcji klienta	-1 — rzeczywisty poziom satysfakcji z wykonania usługi niższy od oczekiwań
Bezpośredni wskaźnik dla tego pytania: 4 . Pośredni wskaźnik dla tego pytania: 0 . Łączny wskaźnik dla tego pytania: 4 .		

Pytanie: 6. Proszę podać Pana/i płeć, poprzez zaznaczenie odpowiedniego pola.

.

Akcje: [Pokaż szczegóły](#) | [Pokaż wykres kołowy](#) | [Pokaż wykres słupkowy](#)

Pytanie:

7. Proszę podać Pana/i wiek poprzez zaznaczenie odpowiedniego przedziału.

.

Akcje: [Pokaż szczegóły](#) | [Pokaż wykres kołowy](#) | [Pokaż wykres słupkowy](#)

Pytanie: 8. Proszę podać, jakie ma Pan/i wykształcenie, poprzez zaznaczenie odpowiedniego pola.

.

Akcje: [Pokaż szczegóły](#) | [Pokaż wykres kołowy](#) | [Pokaż wykres słupkowy](#)

Filtruj