

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

W elektronicznym kwestionariuszu badania satysfakcji klientów udział wzięło 21 ankietowanych z czego tylko 20 korzystało z usług Urzędu i wypełniło dalszy ciąg ankiety. Na podstawie klucza interpretacji wyników pomiaru obliczony został całkowity wskaźnik poziomu satysfakcji klienta $S = 17$, 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 ankiecie wzięło udział 14 kobiety i 6 mężczyzn. Wykształcenie kształtowało się następująco:

- wyższe: 11 osób
- niepełne wyższe: 2 osoby
- średnie ogólnokształcące: 4 osoby
- średnie zawodowe: 2 osoby
- zawodowe: 1 osoba
- podstawowe: 0

Przedział wiekowy respondentów którzy wzięli udział w ankiecie.

- 19 -25 lat - 1 osoba
- 26 - 35 lat - 4 osoby
- 36 - 45 lat - 10 osób
- 46 - 55 lat - 5 osób

W pytaniu nr 2 ankietowani wskazywali z jakich usług korzystali w ciągu ostatnich sześciu miesięcy w Urzędzie Miasta Pszów. Natomiast w pytaniu nr 3 respondenci

wskazywali stopień satysfakcji z poziomu wykonania danych usług wskazanych w pytaniu nr 2.

Bezpośredni wskaźnik I : dla tego pytania wyniósł **5 pkt** - wysoki poziom satysfakcji klienta, w skali 1 do 5, gdzie 1 oznacza bardzo niski poziom satysfakcji, 5 oznacza bardzo wysoki poziom satysfakcji. Wartość satysfakcjonująca nie wymagająca reakcji ze strony kierownictwa.

Należy zwrócić również uwagę na odpowiedzi w pytaniu nr 4, gdzie ankietowani mieli 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 5 - bardzo wysoki poziom satysfakcji klienta.**

Wnioski :

Biorąc pod uwagę analizę Kwestionariusza Pomiaru Satysfakcji Klienta, który funkcjonuje w Urzędzie Miasta Pszów w ramach Systemu Zarządzania Jakością, można wyciągnąć wnioski, iż poziom zadowolenia z obsługi jest wysoki.

Celem przeprowadzenia procedury pomiaru satysfakcji klientów Urzędu Miasta Pszów jest również określenie informacji o potrzebach naszych klientów. Na podstawie wyników ankiety odnotowujemy wysoki poziom zadowolenia klienta zewnętrznego ze świadczonych przez urząd usług. Wysoko oceniono kompetencje pracowników, z którymi klienci mieli bezpośredni kontakt przy załatwianiu sprawy. Klienci dostrzegają zmiany na lepsze, wśród ankietowanych znalazły się głosy doceniające starania pracowników urzędu, które mobilizują do dalszej jeszcze lepszej pracy.

Dokonując analizy odpowiedzi na pytania można stwierdzić, iż respondenci pozytywnie ocenili kompetencje pracowników Urzędu Miasta Pszów. Dokonując porównania wyników obecnego badania z wynikami badania przeprowadzonego w poprzednim kwartale 2017 r. można zauważyć wzrost liczby respondentów. Kampania informacyjna przyniosła efekty, gdyż wzrosła liczba respondentów którzy wypełnili ankietę co dało nam pełny, rzeczywisty obraz o potrzebach i oczekiwaniach klientów. Respondenci ocenili jakość pracy i usług w Urzędzie na wysokim poziomie satysfakcji.

Wnioski wskazują, iż usługi i potrzeby klientów są zaspakajane. Pracownicy ciągle podnoszą swoje kompetencje w celu świadczenia usług na odpowiednim poziomie poprzez szkolenia i podnoszenie swoich kwalifikacji.

Wykonano zalecenia zamieszczone w poprzednim raporcie z pomiaru satysfakcji klientów za I kwartał 2017 r. :

- Przeprowadzono akcję informacyjną zachęcającą mieszkańców do korzystania z narzędzia informatycznego, jakim jest kwestionariusz pomiaru satysfakcji klienta, przygotowano krótką informację o wprowadzonym systemie zarządzania jakością w Urzędzie Miasta oraz o celu i potrzebie badania satysfakcji klientów z poziomu świadczonych usług. W Biuletynie Informacyjnym Miasta Pszów Nr 124 czerwiec 2017 zamieszczono zaproszenie do wzięcia udziału w ankiecie – Kwestionariuszu Pomiaru Satysfakcji Klienta;

- przygotowano ulotki informacyjne z podanym adresem strony, na której umieszczona jest ankieta KPSK. Ulotki zostały przekazane m.in. do biura obsługi mieszkańców, referatów PD,OI AI celem przekazania klientom korzystającym z usług urzędu.

Proponuję:

- przedstawić i omówić wyniki ankiety na najbliższej naradzie kierowników kładąc nacisk na rzetelną i szybką obsługę klienta Urzędu.
- uzupełnić ulotki informacyjne o możliwości wypełniania kwestionariusza pomiaru satysfakcji klientów w referatach obsługujących bezpośrednio klientów.

Sporządził

Pełnomocnik ds. SZJ
(-) Alicja Nawrat

Zatwierdził

BURMISTRZ MIASTA
(-)Katarzyna Sawicka-Mucha