

Pszów, dn. 26.10.2018 r.

**Kwartalny raport z pomiaru satysfakcji klientów przy użyciu elektronicznego
kwestionariusza pomiaru satysfakcji klientów
za III kwartał 2018 r.**

W trzecim kwartale bieżącego roku przy użyciu elektronicznego kwestionariusza ankietę wypełniły dwie osoby.

W pomiarze poziomu satysfakcji klienta uczestniczyli : 1 kobieta i 1 mężczyzna.

Wiek klientów kształtował się w przedziałach: 26-35 lat – 1 osoba, 46-55 – 1 osoba.

Wykształcenie : wyższe – 2 osoby.

Na podstawie klucza interpretacji wyników pomiaru oblicza się całkowity wskaźnik poziomu satysfakcji klienta „ S = ...” , który wg skali oznacza 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

Na podstawie dwóch ankiet całkowity wskaźnik poziomu satysfakcji klienta wyniósł **S = 16**, co według skali oznacza wysoki poziom satysfakcji klienta.

Jednak z uwagi na małą ilość wypełnionych ankiet nie można wyciągnąć sensownych wniosków w związku z czym należy zaniechać analizy udzielonych odpowiedzi i podjąć działania zmierzające do zachęcania mieszkańców aby brali udział w wypełnianiu ankiety, a mianowicie:

- prowadzić kampanię informacyjną, dotyczącą wypełniania ankiety kwestionariusza pomiaru satysfakcji klienta w Biuletynie Informacyjnym Urzędu Miasta Pszów,
- przeprowadzić rozmowę z pracownikami Biura Obsługi Klienta aby rozdawali ulotki informacyjne z podanym adresem strony internetowej i zachęcali mieszkańców do ich wypełniania,
- wskazane jest aby pracownicy w referatach obsługujących bezpośrednio klientów również informowali ich o ankiecie.

Sporządził:

KIEROWNIK REFERATU

Grażyna Piątkowska

Akceptuję:

Zatwierdził:

SEKRETARZ MIASTA

PSZÓW
Wawrzyn
mgr Alicja Nawrat

ZASTĘPCA BURMISTRZA

Dawid Topol