

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

W elektronicznym kwestionariuszu badania satysfakcji klientów udział wzięło 5 ankietowanych z czego 4 osoby wypełniły dalszy ciąg ankiety. Na podstawie klucza interpretacji wyników pomiaru obliczony został całkowity wskaźnik poziomu satysfakcji klienta  $S = 17$ , który wg skali oznacza wysoki poziom satysfakcji klienta. Jest to wartość satysfakcjonująca.

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. Ankieta zawiera 8 pytań z których następnie obliczane są wskaźniki zadowolenia ankietowanych.

W ankiecie wzięły udział 4 kobiety i 1 mężczyzna, wykształcenie kształtowało się następująco:

- wyższe: 3 osoby
- średnie zawodowe: 1 osoba

Przedział wiekowy respondentów którzy wzięli udział w ankiecie:

- 36 – 45 lat – 3 osoby
- 46 – 55 lat – 1 osoba

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 danych usług wskazanych w pytaniu nr 2. **Bezpośredni wskaźnik dla tego pytania wyniósł 5 pkt - wysoki poziom satysfakcji klienta.** Wartość dla tego pytania jest zadowalająca.

W pytaniu nr 4 ankietowani mieli możliwość ocenić oczekiwanie 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 urzędu, przyjazne traktowanie przez pracownika urzędu, wzbudzanie zaufania przez pracownika urzędu, dostępność informacji w urzędzie, indywidualne traktowanie petenta. **Bezpośredni wskaźnik dla tego pytania wyniósł 5 pkt co oznacza wysoki poziom satysfakcji klienta.**

W pytaniu nr 5 ankietowani mogli scharakteryzować jakość działań pracownika załatwiającego sprawę oceniając jego działania według następujących kryteriów: pracowity, uczciwy, zaangażowany, fachowy, przyjazny. **Bezpośredni wskaźnik dla tego pytania wyniósł 5 pkt – 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 wniosek, iż poziom zadowolenia z obsługi jest wysoki (S = 17).

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 Miasta usług. Aby osiągnąć jeszcze wyższy poziom zadowolenia i satysfakcji Klientów z usług Urzędu Miasta Pszów należy dołożyć wszelkich starań, aby zdefiniować najważniejsze wartości dla Klienta oraz kształtować zachowanie organizacyjne i procedury funkcjonowania odpowiadające jego oczekiwaniom.

### **Proponuję :**

- umieścić ulotki informacyjne o możliwości wypełniania kwestionariusza pomiaru satysfakcji klientów w referatach obsługujących bezpośrednio klientów;
- nadal prowadzić kampanię informacyjną, dotyczącą wypełniania ankiety kwestionariusza pomiaru satysfakcji klienta, wskazane jest by pracownicy zachęcali Klientów po załatwieniu spraw w Urzędzie do wypełnienia anonimowej elektronicznej ankiety, dostępnej na [www.pszow.pl](http://www.pszow.pl)

Procedura pomiaru satysfakcji klientów jest częścią składową Systemu Zarządzania Jakością (proces 6 - zarządzanie komunikacją). Zapewnienie wysokiego poziomu satysfakcji klientów jest jednym ze sposobów monitorowania tego procesu. Proponuję zastosować wymienione wyżej działania jako działania udoskonalające jeszcze bardziej jakość świadczonych usług.


Sporządził:

**KIEROWNIK REFERATU**

  
**Grażyna Piątkowska**

Akceptuję:

**SEKRETARZ MIASTA**

**PSZÓW**  
  
**mgr Alicja Nawrat**

Zatwierdził:

**BURMISTRZ MIASTA**

  
**Czesław Krzystała**