

Kwartalny raport z pomiaru satysfakcji klientów przy użyciu elektronicznego kwestionariusza pomiaru satysfakcji klientów za I kwartał 2019 r.

- 1) W elektronicznym kwestionariuszu badania satysfakcji klientów udział wzięło dwóch ankietowanych z czego dalszy ciąg ankiety wypełniła tylko jedna osoba.
- 2) 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

- 3) Ankiety zbierane były przy pomocy elektronicznego formularza pomiaru satysfakcji Klienta umieszczonego na stronie serwisu internetowego Miasta Pszów (www.pszow.pl).
- 4) System elektronicznych kwestionariuszy pomiaru satysfakcji klienta pozwala na zadawanie pytań (ankieta zawiera 8 pytań) z których następnie obliczane są wskaźniki zadowolenia ankietowanych.
- 5) Z uwagi na to, iż ilość wypełnionych ankiet jest mała, nie można na ich podstawie wysuwać sensownych wniosków, proponuję więc zaniechać analizy udzielonych odpowiedzi i podjąć działania zmierzające do uzyskania bardziej reprezentatywnego wyniku w następnym półroczu, a mianowicie:
 - przeprowadzenie kampanii informacyjnej dotyczącej pomiaru satysfakcji klienta- informację umieścić w Biuletynie Informacyjnym Miasta Pszów (wersja papierowa i elektroniczna na stronie - www.pszow.pl).
- 6) Procedura pomiaru satysfakcji klientów jest częścią składową Systemu Zarządzania Jakością (proces 6 - zarządzanie komunikacją). Zapewnienie wysokiego poziomu satysfakcji klientów jest jedynym ze sposobów monitorowania procesu. Proponuję zastosować ww. działania jako działania zapobiegawcze. Informuję, że nie została przekroczona minimalna wartość dopuszczalna, którą ustalono na 9 punktów.

Sporządził:

KIEROWNIK REFERATU


Grażyna Piątkowska

Akceptuję:

SEKRETARZ MIASTA


mgr Alicja Nawrat

Zatwierdzam:

BURMISTRZ MIASTA


Czesław Krzystała