

Pszów, dn. 12.07.2019 r.

## **Kwartalny raport z pomiaru satysfakcji klientów przy użyciu elektronicznego kwestionariusza pomiaru satysfakcji klientów za II kwartał 2019 r.**

- 1) W elektronicznym kwestionariuszu badania satysfakcji klientów żaden klient nie wziął udziału w wyniku czego ankieta nie została wypełniona.
- 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 są przy pomocy elektronicznego formularza pomiaru satysfakcji Klienta umieszczonego na stronie serwisu internetowego Miasta Pszów ([www.pszow.pl](http://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 nie została wypełniona żadna ankieta, nie można wysunąć sensownych wniosków. W celu pozyskania większej ilości wypełnionych ankiet należy przygotować informację i zaprosić do udziału mieszkańców w badaniu satysfakcji klienta z poziomu usług świadczonych przez Urząd Miasta.  
Aby osiągnąć wyższy poziom zadowolenia i satysfakcji Klientów z usług Urzędu Miasta Pszów należy dokładać wszelkich starań, aby zdefiniować najważniejsze wartości dla Klienta oraz kształtować zachowanie organizacyjne i procedury funkcjonowania odpowiadające jego oczekiwaniom.

### **Proponuję :**

- prowadzić kampanię informacyjną, dotyczącą wypełniania ankiety kwestionariusza pomiaru satysfakcji klienta w Biuletynie Informacyjnym Urzędu Miasta Pszów,
- 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)
- rozważyć czy nie należy zmienić w procedurze pomiaru satysfakcji klientów, możliwości przeprowadzania pomiaru półrocznie ( a nie jak dotychczas raz na kwartał), aby analiza wyników była bardziej reprezentatywna i obiektywna,
- omówić raport na naradzie kierownictwa .

Sporządził:

Akceptuję:

Zatwierdzam: