

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

W elektronicznym kwestionariuszu badania satysfakcji klientów udział wzięło trzech ankietowanych. Na podstawie klucza interpretacji wyników pomiaru obliczony został całkowity wskaźnik poziomu satysfakcji klienta $S = 21$, który wg skali oznacza bardzo wysoki 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

Ankietę wypełniły trzy osoby w tym dwie kobiety i jeden mężczyzna, wykształcenie kształtowało się następująco:

- średnie ogólnokształcące: 1 osoba
- niepełne wyższe (w tym pomaturalne): 1 osoba
- wyższe: 1 osoba

Przedział wiekowy respondentów:

- 36 – 45 lat – 2 osoby
- 46 – 55 lat – 1 osoba

Wskaźniki poziomu satysfakcji klienta w poszczególnych pytaniach przedstawiały się następująco:

Pytanie nr 2 - ankietowani wskazywali z jakich usług korzystali w ciągu ostatnich sześciu miesięcy w Urzędzie Miasta Pszów.

Pytanie 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.

Pytanie nr 4 - 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 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.

Pytanie 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 :

Z uwagi na zbyt małą ilość osób zainteresowanych wypełnianiem elektronicznego kwestionariusza satysfakcji klienta należy zastanowić się czy analizę i interpretację wyników pomiaru nie dokonywać w okresach półrocznych, proponuję więc:

- kontynuować 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.

Sporządził:

Akceptuję:

Zatwierdził: