

Kwartalny raport z pomiaru satysfakcji klientów przy użyciu elektronicznego kwestionariusza pomiaru satysfakcji klientów za I kwartał 2020 r.

Ankiety w formie elektronicznego formularza pomiaru satysfakcji Klienta umieszczonego na stronie serwisu internetowego Miasta Pszów (www.pszow.pl) wypełniły cztery osoby w tym dwie kobiety i dwóch mężczyzn, wykształcenie kształtowało się następująco:

- średnie ogólnokształcące: 1 osoba
- wyższe: 3 osoby

Przedział wiekowy respondentów:

36 – 45 lat – 1 osoba

46 – 55 lat – 3 osoby

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.

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 - bardzo 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, wzbudzenie

zaufania przez pracownika urzędu, dostępność informacji w urzędzie, indywidualne traktowanie petenta. Bezpośredni wskaźnik dla tego pytania wyniósł 5 pkt co oznacza bardzo 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 :

Na podstawie czterech ankiet całkowity wskaźnik poziomu satysfakcji klienta wyniósł $S = 21$, co według skali oznacza bardzo wysoki poziom satysfakcji klienta.

Jednak z uwagi na zbyt małą ilość osób zainteresowanych wypełnianiem elektronicznego kwestionariusza satysfakcji klienta, **proponuję:**

- analizę i interpretację wyników pomiaru dokonywać w okresach półrocznych,
- nadal prowadzić kampanię informacyjną, dotyczącą wypełniania ankiety kwestionariusza pomiaru satysfakcji klienta w Biuletynie Informacyjnym Urzędu Miasta Pszów,
- zmobilizować pracowników aby po załatwieniu spraw z klientami w Urzędzie zachęcali ich do wypełnienia anonimowej, elektronicznej ankiety, dostępnej na www.pszow.pl ;

Sporządził:

Akceptuję:

Zatwierdził: