

## **Kwartalny raport z pomiaru satysfakcji klientów przy użyciu elektronicznego kwestionariusza pomiaru satysfakcji klientów za IV kwartał 2020 r.**

W elektronicznym kwestionariuszu badania satysfakcji klientów wzięło udział 5 ankietowanych: dwie kobiety i trzech mężczyzn.

Przedział wiekowy respondentów którzy wzięli udział w ankiecie:

- 19 - 25 lat – 1 osoba
- 36 – 45 lat – 2 osoby
- 46 – 55 lat – 2 osoby

Wykształcenie kształtowało się następująco:

- wyższe: 2 osoby
- niepełne wyższe: 2 osoby
- średnie ogólnokształcące: 1 osoba

Po przeanalizowaniu ankiet, obliczono na podstawie klucza interpretacji wyników pomiaru całkowity wskaźnik poziomu satysfakcji klienta.

W czwartym kwartale 2020 r. całkowity wskaźnik poziomu satysfakcji klienta wyniósł **S = 18**, który wg skali oznacza wysoki poziom satysfakcji klienta.

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 - bardzo wysoki poziom satysfakcji klienta** z wykonywanych przez pracowników Urzędu Miasta usług.

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 bardzo 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 = 18).

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 ze świadczonych przez Urząd 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 :**

- 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)
- przedstawić i omówić wyniki ankiety na najbliższej naradzie kierowników kładąc nacisk na rzetelną i szybką obsługę klienta Urzędu.

Sporządził:

Akceptuję:

Zatwierdził: