

Raport z pomiaru satysfakcji klientów przy użyciu elektronicznego kwestionariusza pomiaru satysfakcji klientów za I półrocze 2021 r.

W elektronicznym kwestionariuszu badania satysfakcji klientów wzięło udział czterech ankietowanych.

Przedział wiekowy respondentów którzy wzięli udział w ankiecie:

- 26 - 35 lat : 1 osoba - mężczyzna
- 46 – 55 lat : 1 osoba - mężczyzna
- 56 – 65 lat : 1osoba - mężczyzna
- 66 lat – więcej: 1 osoba - mężczyzna

Wykształcenie kształtowało się następująco:

- średnie zawodowe : 1 osoba
- wyższe : 3 osoby.

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

- I kwartał 2021 r. - całkowity wskaźnik poziomu satysfakcji klienta wyniósł **S = 21**, który wg skali oznacza bardzo wysoki poziom satysfakcji klienta.
- II kwartał 2021 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 obsługa Klienta jest zadowolająca : I kw. 2021 – S= 21, II kw. 2021 r – S=18.

Ze względu na małą ilość ankiet (cztery ankiety) nie można uzyskać rzetelnej analizy z Pomiaru Satysfakcji Klienta a więc, **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,
- przedstawić i omówić wyniki ankiety na najbliższej naradzie kierowników.

Sporządził:

Akceptuję:

Zatwierdził: