

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

Zgodnie z Zarządzeniem Burmistrza Miasta Pszów Nr 0050.157.2020 z dnia 16 grudnia 2020 r. zmieniającym Zarządzenie Nr BM.0050.48.2012 z dnia 8 sierpnia 2012 w sprawie wprowadzenia procedury dokonywania pomiaru satysfakcji klientów Urzędu Miasta Pszów dokonano pomiaru satysfakcji klientów Urzędu Miasta Pszów za okres półroczny tj. od 01.07.2021 r. do 31.12.2021 r.

W elektronicznym kwestionariuszu badania satysfakcji klientów wzięło udział 16 ankietowanych.

W pomiarze poziomu satysfakcji klienta uczestniczyło: 8 kobiet oraz 8 mężczyzn.

Przedział wiekowy respondentów:

- 26 - 35 lat : 2 osoby
- 36 – 45 lat : 5 osób
- 46 – 55 lat : 3 osoby
- 56 – 65 lat : 4 osoby
- 66 lat – więcej: 2 osoby

Wykształcenie kształtowało się następująco:

- średnie ogólnokształcące : 2 osoby
- niepełne wyższe (w tym pomaturalne) – 4 osoby
- wyższe : 10 osób

Po przeanalizowaniu ankiet, obliczono na podstawie klucza interpretacji wyników pomiaru całkowity wskaźnik poziomu satysfakcji klienta w II półroczu 2021 r. Całkowity wskaźnik poziomu satysfakcji klienta sumę bezpośrednich wskaźników poziomu satysfakcji klienta i łącznych (stanowiących sumę wartości wskaźników bezpośrednich i pośrednich) wskaźników poziomu satysfakcji klienta w skali całej ankiety.

Całkowity wskaźnik poziomu satysfakcji klienta wyniósł:

S = 17, 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, 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.

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 (16 ankiet), który funkcjonuje w Urzędzie Miasta Pszów, można wyciągnąć wniosek, iż obsługa Klienta jest zadowolająca, $S= 17$.

W celu zwiększenia skuteczności określenia potrzeb klientów i prawidłowej realizacji usług **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,
- kontynuować akcję przekazywania ulotek informacyjnych o możliwości wypełniania kwestionariusza pomiaru satysfakcji klientów w referatach obsługujących bezpośrednio klientów;
- przedstawić i omówić wyniki ankiety na najbliższej naradzie kierowników.

Sporządził:

Akceptuję:

Zatwierdził: