

**Kwartalny raport z pomiaru satysfakcji klientów przy użyciu elektronicznego
kwestionariusza pomiaru satysfakcji klientów
za I półrocze 2022 r.**

W elektronicznym kwestionariuszu badania satysfakcji klientów udział wzięło dwóch ankietowanych z czego dalszy ciąg ankiety wypełniła tylko jedna osoba.

Na podstawie klucza interpretacji wyników pomiaru oblicza się całkowity wskaźnik poziomu satysfakcji klienta „**S**”, który wg skali oznacza 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

System elektronicznych kwestionariuszy pomiaru satysfakcji klienta pozwala na zadawanie pytań (ankieta zawiera 8 pytań), z których następnie obliczane są wskaźniki zadowolenia ankietowanych..

Na podstawie jednej ankiety, którą wypełniła jedna osoba całkowity wskaźnik poziomu satysfakcji klienta wyniósł **S = 17**, według skali oznacza wysoki poziom satysfakcji klienta.

Jednak z uwagi na ilość wypełnionych ankiet – jedna ankieta, nie można wyciągnąć sensownych wniosków, proponuję więc zaniechać analizy udzielonych odpowiedzi i podjąć w dalszym ciągu działania zmierzające do zachęcania mieszkańców, aby brali udział w wypełnianiu ankiety, a mianowicie:

- nadal prowadzić kampanię informacyjną, dotyczącą wypełniania ankiety kwestionariusza pomiaru satysfakcji klienta ,
- przeprowadzić rozmowę z pracownikami Biura Obsługi Klienta, aby zachęcali mieszkańców do wypełniania ankiety i w tym celu rozdawali ulotki informacyjne z podanym adresem strony internetowej, na której umieszczona jest ankieta,
- omówić raport na naradzie kierowników.

Aby zapewnić wysoki poziom satysfakcji klientów należy w sposób ciągły proces monitorować i zastosować wyżej wymienione działania.

Sporządził:

Akceptuję:

Zatwierdził: