

**Raport z pomiaru satysfakcji klientów przy użyciu elektronicznego kwestionariusza
pomiaru satysfakcji klientów
za I półrocze 2024 r.**

Ankiety w formie elektronicznego formularza pomiaru satysfakcji Klienta umieszczonego na stronie serwisu internetowego Miasta Pszów (www.pszow.pl) wypełniło 5 osób.

W pomiarze poziomu satysfakcji klienta uczestniczyły 2 kobiety oraz 3 mężczyzn.

Przedział wiekowy respondentów:

- 36-45 lat : 2 osoby
- 46-55 lat : 1 osoba
- 66 lat – więcej: 2 osoby

Wykształcenie kształtowało się następująco:

- wyższe : 3 osoby
- niepełne wyższe (w tym pomaturalne) - 1 osoba
- średnie zawodowe - 3 osoby

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

Po przeanalizowaniu ankiet, obliczono na podstawie klucza interpretacji wyników pomiaru całkowity wskaźnik poziomu satysfakcji klienta w I półroczu 2024 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 = 9, który wg skali oznacza średni 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 3 pkt - średni 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 4 pkt co oznacza 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 4 pkt – wysoki poziom satysfakcji klienta.

Wnioski :

Biorąc pod uwagę analizę Kwestionariusza Pomiaru Satysfakcji Klienta (5 ankiet), który funkcjonuje w Urzędzie Miasta Pszów, można wyciągnąć wniosek, iż obsługa Klienta jest na średnim poziomie, S= 9.

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: