

Pszów, dn. 10.04.2013 r.

Kwartalny raport z pomiaru satysfakcji klientów przy użyciu elektronicznego kwestionariusza pomiaru satysfakcji klientów

W elektronicznym kwestionariuszu badania satysfakcji klientów udział wzięło 6 ankietowanych z czego wszyscy korzystali z usług Urzędu i wypełnili dalszy ciąg ankiety. Na podstawie klucza interpretacji wyników pomiaru obliczony został całkowity wskaźnik poziomu satysfakcji klienta **S = 11** , który wg skali oznacza średni 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, z których następnie obliczane są wskaźniki zadowolenia ankietowanych z przedmiotów pytania.

Ankieta zawiera w sobie 8 pytań.

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 usług wskazanych w pkt 2.

Bezpośredni wskaźnik I : dla tego pytania wyniósł **3** - wysoki poziom satysfakcji klienta , w skali 1 do 5 , gdzie 1 oznacza bardzo niski poziom satysfakcji, 5 oznacza bardzo wysoki poziom satysfakcji.

Mamy również możliwość sprawdzić na jakim poziomie ocenili respondenci poszczególne usługi w sprawach z zakresu :

- ochrona środowiska, podatki i opłaty lokalne – bezpośredni wskaźnik **-5**,
- rozpatrywanie skarg i wniosków – bezpośredni wskaźnik **-3**,
- udostępnianie informacji publicznej, zaświadczenia o zatrudnieniu i wynagrodzeniu - bezpośredni wskaźnik **-2**

Należy zwrócić również uwagę na odpowiedzi w pytaniu nr 4, gdzie ankietowany miał możliwość ocenić oczekiwania 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, wzbudzanie zaufania przez pracownika urzędu, dostępność informacji w urzędzie, indywidualne traktowanie petenta ocenione zostały w skali : od 1 do 5 na poziomie 4 - wysoki poziom satysfakcji klienta, a jedynie parametr „czas oczekiwania na usługę” i „czas realizacji usługi” oceniono ze wskaźnikiem 3 – średni poziom satysfakcji klienta co oznacza, że rzeczywisty poziom satysfakcji z wykonania usługi jest niższy od oczekiwań.

Wnioski :

Zgodnie z dążeniem do poprawy usług świadczonych przez urząd, szczególną uwagę i nacisk należy położyć na miejsca, w których bezpośredni wskaźnik I wynosi 2 i 3 – odpowiednio niski i średni poziom satysfakcji, tak aby podnieść jakość załatwianych w urzędzie spraw.

Chociaż kiedy przeanalizujemy zestawienie wyników obejmujące wszystkie ankiety, realizacja usług przez urząd została oceniona na wysokim poziomie – wartość wskaźnika - 4 - wysoki poziom satysfakcji klienta zgodny z oczekiwaniami.

Zwrócić uwagę należy na wartość łącznego wskaźnika II i III gdzie wartość oczekiwana (maksymalna) łącznego wskaźnika poziomu satysfakcji klienta wynosi +9, ten wskaźnik w urzędzie osiągnął wartość + 4 - należy czytać, że poziom satysfakcji klienta osiągnął poziom zadawalający zgodny z oczekiwaniami.

Wskazane jest by kierownicy referatów dbali o rzetelną i sprawną obsługę klienta w danym referacie – przeprowadzić rozmowy i pouczenia dla pracowników, kładąc nacisk na rzetelną i szybką obsługę klienta.

Należałoby zwrócić uwagę na poziom wiedzy pracowników w zakresie procedur i właściwego postępowania pracowników zarówno w kontakcie z klientem jak i w zakresie instrukcji kancelaryjnej.

Sporządził

Zatwierdził

System Elektronicznych Kwestionariuszy Pomiaru Satysfakcji Klientów

akloc

Wyloguj

Statystyki ankiety

Administracja Ankiety Dokumentacja Wyloguj się

Znajdujesz się w: [Administracja](#) » [Wyniki](#) » Statystyki ankiety

A-

A+

Statystyki ankiety: Usługi Urzędu Miasta Pszów - I kw 2013

Na ankietę odpowiedziano **6** razy.**Zbiórny wskaźnik poziomu satysfakcji S: 11** — średni poziom satysfakcji klienta

Stwórz tabelę krzyżową.

Pytanie:

1. Czy w ciągu ostatnich 6 miesięcy (pół roku) korzystał/a Pani/Pan z usług Urzędu Miasta Pszów? Proszę zaznaczyć odpowiednie pole

Akcje: [Pokaż szczegóły](#) | [Pokaż wykres kołowy](#) | [Pokaż wykres słupkowy](#)

Pytanie:

2. Z jakich usług realizowanych przez Urząd Miasta Pszów korzystał/a Pan/i? Proszę wskazać wszystkie, z których Pan/Pani korzystał/a.

3. Następnie proszę wskazać stopień satysfakcji z poziomu wykonania danych usług wskazanych w pytaniu 2. na wygenerowanej skali, gdzie 1 oznacza bardzo niski poziom satysfakcji, a 5 oznacza bardzo wysoki poziom satysfakcji.

Wskaźniki dla tego pytania:

bezpośredni wskaźnik I: 3. — średni poziom satysfakcji klientaAkcje: [Pokaż szczegóły](#) | [Pokaż wykres kołowy](#) | [Pokaż wykres słupkowy](#)

Sprawa	Bezpośredni wskaźnik
<input type="checkbox"/> Udostępnianie informacji publicznej	2 — niski poziom satysfakcji klienta
<input type="checkbox"/> Rozpatrywanie skarg i wniosków	3 — średni poziom satysfakcji klienta
<input type="checkbox"/> Zaświadczenia o zatrudnieniu i wynagrodzeniu	2 — niski poziom satysfakcji klienta
<input type="checkbox"/> Ochrona środowiska	5 — bardzo wysoki poziom satysfakcji klienta
<input type="checkbox"/> Podatki i opłaty lokalne	5 — bardzo wysoki poziom satysfakcji klienta

Bezpośredni wskaźnik dla tego pytania: **3.**

Pytanie:

4. Proszę ocenić, jakie miał/a Pan/i oczekiwanie związane z wykonaniem usługi i w jakim stopniu zostały one zaspokojone poprzez zaznaczenie odpowiedniego pola, gdzie 1 oznacza bardzo niski poziom satysfakcji, a 5 oznacza bardzo wysoki poziom satysfakcji.

Wskaźniki dla tego pytania:

bezpośredni wskaźnik II: 4 — wysoki poziom satysfakcji klienta.

pośredni wskaźnik II.2: **0** — rzeczywisty poziom satysfakcji z wykonania usługi zgodny z oczekiwaniami.
 łączny wskaźnik II: **4**

Akcje: [Pokaż szczegóły](#) | [Pokaż wykres kołowy](#) | [Pokaż wykres słupkowy](#)

Sprawa	Bezpośredni wskaźnik	Pośredni wskaźnik
czas oczekiwania na usługę	3 — średni poziom satysfakcji klienta	0 — rzeczywisty poziom satysfakcji z wykonania usługi zgodny z oczekiwaniami
czas realizacji usługi	3 — średni poziom satysfakcji klienta	-1 — rzeczywisty poziom satysfakcji z wykonania usługi niższy od oczekiwań
kompetencje pracownika urzędu	4 — wysoki poziom satysfakcji klienta	1 — rzeczywisty poziom satysfakcji z wykonania usługi zgodny z oczekiwaniami
przyjazne traktowanie przez pracownika urzędu	4 — wysoki poziom satysfakcji klienta	0 — rzeczywisty poziom satysfakcji z wykonania usługi zgodny z oczekiwaniami
wzbudzanie zaufania przez pracownika urzędu	4 — wysoki poziom satysfakcji klienta	1 — rzeczywisty poziom satysfakcji z wykonania usługi zgodny z oczekiwaniami
dostępność informacji w urzędzie	3 — średni poziom satysfakcji klienta	0 — rzeczywisty poziom satysfakcji z wykonania usługi zgodny z oczekiwaniami
indywidualne traktowanie petenta	4 — wysoki poziom satysfakcji klienta	1 — rzeczywisty poziom satysfakcji z wykonania usługi zgodny z oczekiwaniami

Bezpośredni wskaźnik dla tego pytania: **4**. Pośredni wskaźnik dla tego pytania: **0**. Łączny wskaźnik dla tego pytania: **4**.

Pytanie: 5. Proszę o scharakteryzowanie jakości działań pracownika, który załatwiał Pana/i sprawę, poprzez określenie, jakie miał/a Pan/i oczekiwania związane z obsługą oraz jaka była ta obsługa w rzeczywistości. Proszę zaznaczyć odpowiednie pola, gdzie 1 oznacza bardzo niski poziom satysfakcji, a 5 oznacza bardzo wysoki poziom satysfakcji.

Wskaźniki dla tego pytania:

bepośredni wskaźnik III.1: **4** — wysoki poziom satysfakcji klienta.

pośredni wskaźnik III.2: **0** — rzeczywisty poziom satysfakcji z wykonania usługi zgodny z oczekiwaniami.

łączny wskaźnik III: **4**

Akcje: [Pokaż szczegóły](#) | [Pokaż wykres kołowy](#) | [Pokaż wykres słupkowy](#)

Sprawa	Bezpośredni wskaźnik	Pośredni wskaźnik
pracowity	4 — wysoki poziom satysfakcji klienta	0 — rzeczywisty poziom satysfakcji z wykonania usługi zgodny z oczekiwaniami
uczciwy	4 — wysoki poziom satysfakcji klienta	0 — rzeczywisty poziom satysfakcji z wykonania usługi zgodny z oczekiwaniami
zaangażowany	4 — wysoki poziom satysfakcji klienta	0 — rzeczywisty poziom satysfakcji z wykonania usługi zgodny z oczekiwaniami
fachowy	4 — wysoki poziom satysfakcji klienta	0 — rzeczywisty poziom satysfakcji z wykonania usługi zgodny z oczekiwaniami
przyjazny	4 — wysoki poziom satysfakcji klienta	0 — rzeczywisty poziom satysfakcji z wykonania usługi zgodny z oczekiwaniami

Bezpośredni wskaźnik dla tego pytania: **4**. Pośredni wskaźnik dla tego pytania: **0**. Łączny wskaźnik dla tego pytania: **4**.

Pytanie: 6. Proszę podać Pana/i płeć, poprzez zaznaczenie odpowiedniego pola.

Akcje: [Pokaż szczegóły](#) | [Pokaż wykres kołowy](#) | [Pokaż wykres słupkowy](#)

Pytanie:

7. Proszę podać Pana/i wiek poprzez zaznaczenie odpowiedniego przedziału.

Akcje: [Pokaż szczegóły](#) | [Pokaż wykres kołowy](#) | [Pokaż wykres słupkowy](#)

Pytanie: 8. Proszę podać, jakie ma Pan/i wykształcenie, poprzez zaznaczenie odpowiedniego pola.

.

Akcje: [Pokaż szczegóły](#) | [Pokaż wykres kołowy](#) | [Pokaż wykres słupkowy](#)

Filtruj

Urząd Miasta Pszów — KPSK - System Elektronicznych Kwestionariuszy Pomiaru Satysfakcji Klientów

System Elektronicznych Kwestionariuszy Pomiaru Satysfakcji Klientów

akloc

Wyloguj

Zestawienie analizy wyników

[Administracja](#) [Ankiety](#) [Dokumentacja](#) [Wyloguj się](#)Znajdujesz się w: [Administracja](#) » [Wyniki](#) » Zestawienie analizy wyników

A-

A+

Zestawienie analizy wyników

Nazwa wskaźnika	Wskaźniki obejmujące WSZYSTKIE ankiety	
	Wartość wskaźnika	Opis
Bezpośredni wskaźnik I	3	średni poziom satysfakcji klienta
Bezpośredni wskaźnik II.1	4	wysoki poziom satysfakcji klienta
Pośredni wskaźnik II.2	0	rzeczywisty poziom satysfakcji z wykonania usługi zgodny z oczekiwaniami
Łączny wskaźnik II	4	Wartość oczekiwana (maksymalna) + 9
Bezpośredni wskaźnik III.1	4	wysoki poziom satysfakcji klienta
Pośredni wskaźnik III.2	0	rzeczywisty poziom satysfakcji z wykonania usługi zgodny z oczekiwaniami
Łączny wskaźnik III	4	Wartość oczekiwana (maksymalna) + 9
Całkowity wskaźnik S	11	średni poziom satysfakcji klienta

[Wróć do wyników](#)[Wyłącz filtr](#)