

Pszów, dn. 02.07.2013 r.

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

II kwartał 2013 r.

W elektronicznym kwestionariuszu badania satysfakcji klientów udział wzięło 2 ankietowanych. 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 **4** - 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, uprawnienia wyborców- bezpośredni wskaźnik **-5**,
- podatki i opłaty lokalne, geodezja i kartografia – bezpośredni wskaźnik **-4**,
- udostępnianie informacji publicznej, rozpatrywanie skarg i wniosków, zgromadzenia - bezpośredni wskaźnik **-3**

Należy zwrócić również uwagę na odpowiedzi w pytaniu nr 4, gdzie ankietowany miał 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, 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,**

Wnioski

Z uwagi na bardzo małą ilość ankiet ,nie można właściwie ocenić poziom satysfakcji klientów .

W I kwartale ilość osób , która wzięła udział w badaniu drastycznie spadła dlatego podjęto działania mające na celu uzyskanie bardziej reprezentatywnego wyniku – została przygotowana informacja w formie banera w Biuletynie Informacyjnym Miasta Pszów .

Najbliższy numer Biuletynu Informacyjnego Miasta Pszów, ukaże się w miesiącu lipcu br.Kampanię informacyjną proponuję kontynuować umieszczając baner o Kwestionariuszu Pomiaru Satysfakcji Klientów w każdym numerze Biuletynu Informacyjnego Miasta Pszów do końca bieżącego roku.

Jednocześnie proponuję przedstawić analizę raportu za II kwartał br. na naradzie kierowników .Jeżeli podjęte działania nie przyniosą zwiększenia liczby klientów ,którzy wezmą udział w ankiecie, proponuję przeprowadzać pomiar dwa razy w roku lub jeden raz po zakończeniu roku kalendarzowego.

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	4	wysoki poziom satysfakcji klienta
Bezpośredni wskaźnik II.1	4	wysoki poziom satysfakcji klienta
Pośredni wskaźnik II.2	-1	rzeczywisty poziom satysfakcji z wykonania usługi niższy od oczekiwań
Łączny wskaźnik II	3	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](#)

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 - II kw 2013

Na ankietę odpowiedziano **2** razy.**Zbiorczy 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: **4.** — wysoki poziom satysfakcji klientaAkcje: [Pokaż szczegóły](#) | [Pokaż wykres kołowy](#) | [Pokaż wykres słupkowy](#)

Sprawa	Bezpośredni wskaźnik
<input type="checkbox"/> Udostępnianie informacji publicznej	3 — średni poziom satysfakcji klienta
<input type="checkbox"/> Rozpatrywanie skarg i wniosków	3 — średni poziom satysfakcji klienta
<input type="checkbox"/> Zgromadzenia	3 — średni poziom satysfakcji klienta
<input type="checkbox"/> Uprawnienia wyborców	5 — bardzo wysoki poziom satysfakcji klienta
<input type="checkbox"/> Podatki i opłaty lokalne	4 — wysoki poziom satysfakcji klienta
<input type="checkbox"/> Geodezja i kartografia	4 — wysoki poziom satysfakcji klienta
<input type="checkbox"/> Ochrona środowiska	5 — bardzo wysoki poziom satysfakcji klienta

Bezpośredni wskaźnik dla tego pytania: **4.**

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:

bepośredni wskaźnik II.1: **4** — wysoki poziom satysfakcji klienta.pośredni wskaźnik II.2: **-1** — rzeczywisty poziom satysfakcji z wykonania usługi niższy od oczekiwań.łączny wskaźnik II: **3**Akcje: [Pokaż szczegóły](#) | [Pokaż wykres kołowy](#) | [Pokaż wykres słupkowy](#)

Sprawa	Bepośredni wskaźnik	Pośredni wskaźnik
czas oczekiwania na usługę	4 — wysoki poziom satysfakcji klienta	-1 — rzeczywisty poziom satysfakcji z wykonania usługi niższy od oczekiwań
czas realizacji usługi	4 — wysoki 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 niższy od oczekiwań
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 niższy od oczekiwań
dostępność informacji w urzędzie	4 — wysoki poziom satysfakcji klienta	0 — rzeczywisty poziom satysfakcji z wykonania usługi zgodny z oczekiwaniami
indywidualne traktowanie petenta	4 — wysoki poziom satysfakcji klienta	0 — rzeczywisty poziom satysfakcji z wykonania usługi zgodny z oczekiwaniami

Bepośredni wskaźnik dla tego pytania: **4**. Pośredni wskaźnik dla tego pytania: **-1**. Łączny wskaźnik dla tego pytania: **3**.

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	Bepośredni wskaźnik	Pośredni wskaźnik
pracowity	4 — wysoki poziom satysfakcji klienta	-1 — rzeczywisty poziom satysfakcji z wykonania usługi niższy od oczekiwań
uczciwy	5 — bardzo wysoki poziom satysfakcji klienta	0 — rzeczywisty poziom satysfakcji z wykonania usługi zgodny z oczekiwaniami
zaangażowany	4 — wysoki poziom satysfakcji klienta	-1 — rzeczywisty poziom satysfakcji z wykonania usługi niższy od oczekiwań
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

Bepośredni 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