

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

IV kwartał 2013 r.

W elektronicznym kwestionariuszu badania satysfakcji klientów udział wzięło 4 ankietowanych z czego 3 korzystało z usług Urzędu Miasta Pszów w ciągu ostatnich 6 miesięcy. Na podstawie klucza interpretacji wyników pomiaru obliczony został całkowity wskaźnik poziomu satysfakcji klienta **S = 12**, 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** - średni 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 :

- Działalność gospodarcza, Reglamentacja sprzedaży napojów alkoholowych, Akty stanu cywilnego - bezpośredni wskaźnik -5,
- Ewidencja ludności i dowody osobiste, Kultura Sport i Rekreacja, Świadczenia rodzinne - bezpośredni wskaźnik - 4,
- Ochrona środowiska, Geodezja i Kartografia - bezpośredni wskaźnik -3
- Udostępnianie informacji publicznej - bezpośredni wskaźnik -2
- Podatki i opłaty lokalne - bezpośredni wskaźnik - 1

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 pomiaru :

W ankietach zbieranych przy pomocy elektronicznego anonimowego formularza satysfakcji klientów Urzędu Miasta Pszów w IV kwartale 2013 r., udział wzięły 4 osoby.

Celem wprowadzenia procedury pomiaru satysfakcji klientów Urzędu Miasta Pszów jest pozyskanie informacji o poziomie zadowolenia klientów z usług realizowanych i świadczonych przez pracowników Urzędu, a także określenia potrzeb naszych klientów.

Z uwagi na zbyt małą liczbę respondentów, nie można właściwie ocenić poziomu satysfakcji klientów.

Pomimo dwukrotnego umieszczenia informacji w „Biuletynie Informacyjnym Miasta Pszów” zapraszającej mieszkańców do udziału w badaniu ankietowym dotyczącym pomiaru satysfakcji klientów, poprzez wypełnienie anonimowego elektronicznego kwestionariusza, liczba respondentów biorących udział w anonimowej ankiecie nie wzrosła. Zainteresowani klienci zgłaszają uwagi na zbyt rozbudowaną ankietę.

W związku z powyższym należy zastanowić się czy analizę i interpretację wyników pomiaru nie dokonywać w okresach półrocznych.

Sporządził

KIEROWNIK REFERATU

Barbara Szemlel

**SEKRETARZ MIASTA
PSZÓW**

Wawrnat
mgr Alicja Nawrat

Zatwierdził

BURMISTRZ MIASTA

mgr Marek Hawel

System Elektronicznych Kwestionariuszy Pomiaru Satysfakcji Klientów

admin

Wyloguj

Statystyki ankiety

Administracja Ankiety Dokumentacja Wyloguj się

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

A- A+

Statystyki ankiety: Usługi Urzędu Miasta Pszów - IV kw 2013

Na ankietę odpowiedziano **4** razy.

Zbiorczy wskaźnik poziomu satysfakcji **S: 12** — 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 klienta

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

Sprawa	Bezpośredni wskaźnik
<input type="checkbox"/> Ewidencja ludności i dowody osobiste	4 — wysoki poziom satysfakcji klienta
<input type="checkbox"/> Działalność gospodarcza	5 — bardzo wysoki poziom satysfakcji klienta
<input type="checkbox"/> Reglamentacja sprzedaży napojów alkoholowych	5 — bardzo wysoki poziom satysfakcji klienta
<input type="checkbox"/> Kultura Sport i Rekreacja	4 — wysoki poziom satysfakcji klienta
<input type="checkbox"/> Zarządzanie drogami	5 — bardzo wysoki poziom satysfakcji klienta
<input type="checkbox"/> Akty stanu cywilnego	5 — bardzo wysoki poziom satysfakcji klienta
<input type="checkbox"/> Świadczenia rodzinne	4 — wysoki poziom satysfakcji klienta
<input type="checkbox"/> Ochrona środowiska	3 — średni poziom satysfakcji klienta
<input type="checkbox"/> Podatki i opłaty lokalne	1 — bardzo niski poziom satysfakcji klienta
<input type="checkbox"/> Geodezja i kartografia	3 — średni poziom satysfakcji klienta
<input type="checkbox"/> Udostępnianie informacji publicznej	2 — niski poziom satysfakcji klienta

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

Pytanie:

4. Proszę ocenić, jakie miał/a Pan/i oczekiwania 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.1: **4** — wysoki poziom satysfakcji klienta.

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

łączy wskaźnik II: **4**

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

Sprawa	Bezpośredni wskaźnik	Pośredni wskaźnik
czas oczekiwania na usługę	4 — wysoki poziom satysfakcji klienta	0 — rzeczywisty poziom satysfakcji z wykonania usługi zgodny z oczekiwaniami
czas realizacji usługi	4 — wysoki poziom satysfakcji klienta	0 — rzeczywisty poziom satysfakcji z wykonania usługi zgodny z oczekiwaniami
kompetencje pracownika urzędu	4 — wysoki poziom satysfakcji klienta	1 — rzeczywisty poziom satysfakcji z wykonania usługi zgodny z oczekiwaniami
przyjazne traktowanie przez pracownika urzędu	3 — średni poziom satysfakcji klienta	0 — rzeczywisty poziom satysfakcji z wykonania usługi zgodny z oczekiwaniami
wzbudzanie zaufania przez pracownika urzędu	3 — średni poziom satysfakcji klienta	0 — 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 załatwił 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:

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

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

łączy wskaźnik III: **4**

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

Sprawa	Bezpośredni wskaźnik	Pośredni wskaźnik
pracowity	3 — średni 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	1 — rzeczywisty poziom satysfakcji z wykonania usługi zgodny z oczekiwaniami
przyjazny	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: 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

admin

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	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	12	średni poziom satysfakcji klienta

Wróć do wyników

Wyłącz filtr

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