

Badanie Satysfakcji Klienta

Urząd Miejski w Świeciu

Raport przedstawia wyniki pomiaru za okres badawczy
18.09.2019 - 04.02.2020



Raport utworzony w dniu: 04.02.2020



Spis treści

1. Charakterystyka badania satysfakcji Klientów
2. Wyniki pomiaru satysfakcji ze względu na obszary ocen
3. Wyniki pomiaru satysfakcji ze względu na cechy demograficzne klientów
4. Wyniki pomiaru satysfakcji ze względu na kryteria oceny w badanym obszarze
5. Wyniki pomiaru satysfakcji ze względu na oceniane komórki/sprawy
6. Podsumowanie wyników – obszary wymagające usprawnień
7. Charakterystyka respondentów - metryka Klienta

Załączniki

Spis wykresów

Kwestionariusz oceny satysfakcji Klienta

Aneks

Komentarze klientów



1. Charakterystyka badania satysfakcji Klientów

RAPORT

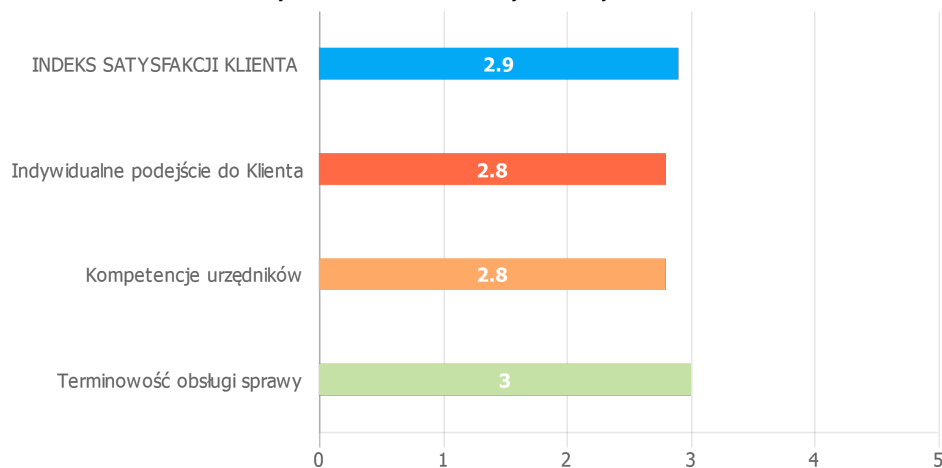
PARAMETRY OCENY

Okres badania	18.09.2019 - 04.02.2020
Oceniana instytucja	Urząd Miejski w Świeciu
Liczba kwestionariuszy	Łącznie 3 szt w tym: • elektronicznie 3 szt • papierowo 0 szt
Według komórek/spraw	• Ewidencja ludności i dowody osobiste - 0 szt • Urząd Stanu Cywilnego - 0 szt • Działalność gospodarcza - 0 szt • Podatki i opłaty lokalne - 0 szt • Budownictwo i zagospodarowanie przestrzenne - 0 szt • Gospodarka nieruchomościami - 0 szt • Sprawy mieszkaniowe - 1 szt • Rolnictwo, ochrona środowiska i gospodarka komunalna - 0 szt • Świadczenia rodzinne i fundusz alimentacyjny - 2 szt
Obszary oceny	• Indywidualne podejście do Klienta • Kompetencje urzędników • Terminowość obsługi sprawy
Zastosowana skala	• 1 pkt - Żle • 2 pkt - Słabo • 3 pkt - Dostatecznie • 4 pkt - Dobrze • 5 pkt - Bardzo dobrze



2. Wyniki pomiaru satysfakcji ze względu na obszary oceny

Wykres 1. Średnie oceny badanych obszarów



Źródło: Opracowanie na podstawie wyników badań ankietowych Klientów

INDEKS SATYSFAKCJI KLIENTA - przedstawia uśrednioną ocenę wszystkich badanych obszarów w Instytucji – **2.9 pkt**

Średnie oceny dla obszarów jakości kształtowały się od **2.8 pkt** do **3 pkt** co prezentuje Wykres 1.

Klienci najwyżej - równo lub powyżej INDEKSU SATYSFAKCJI KLIENTA ocenili obszary:

- Terminowość obsługi sprawy

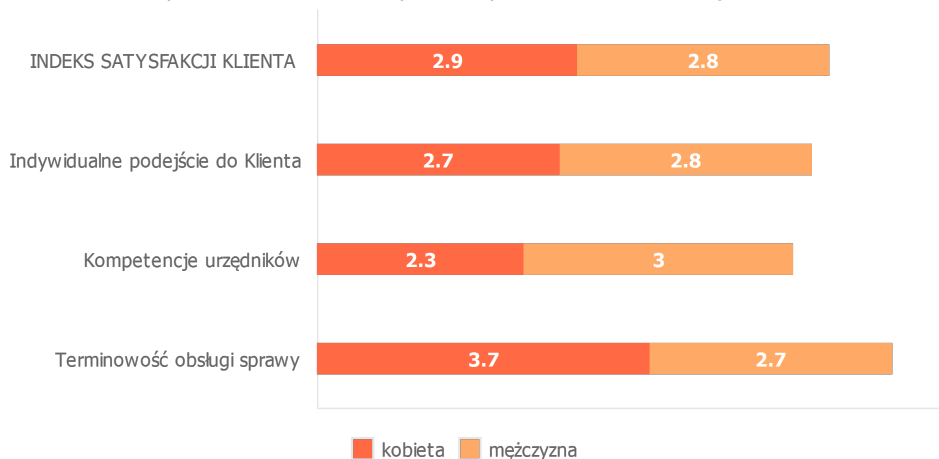
Najniżej - poniżej INDEKSU SATYSFAKCJI KLIENTA ocenili obszary:

- Indywidualne podejście do Klienta
- Kompetencje urzędników



3. Wyniki pomiaru satysfakcji ze względu na cechy demograficzne klientów

Wykres 2. Średnie oceny badanych obszarów ze względu na Płeć



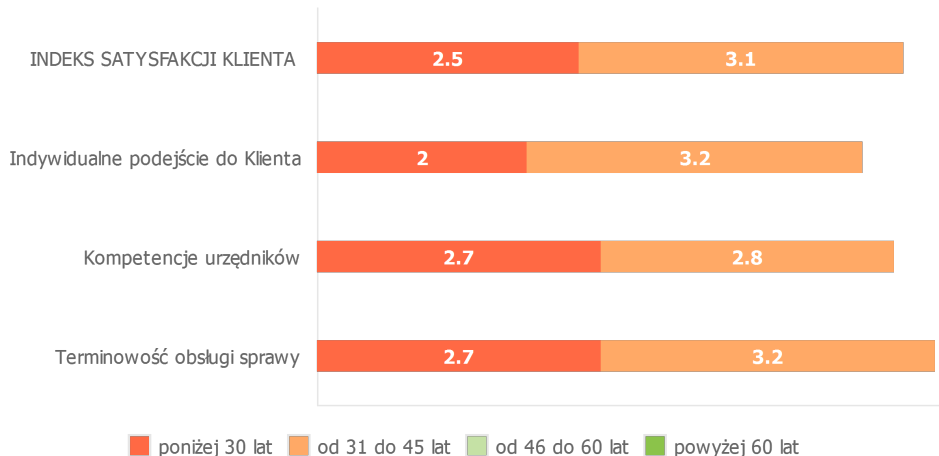
Źródło: Opracowanie na podstawie wyników badań ankietowych Klientów

Średnie oceny dla obszarów jakości są zróżnicowane wg atrybutu Płeć co prezentuje Wykres 2.

INDEKS SATYSFAKCJI KLIENTA w ocenie:

- kobieta - 2.9 pkt
- mężczyzna - 2.8 pkt

Wykres 3. Średnie oceny badanych obszarów ze względu na Wiek



Źródło: Opracowanie na podstawie wyników badań ankietowych Klientów

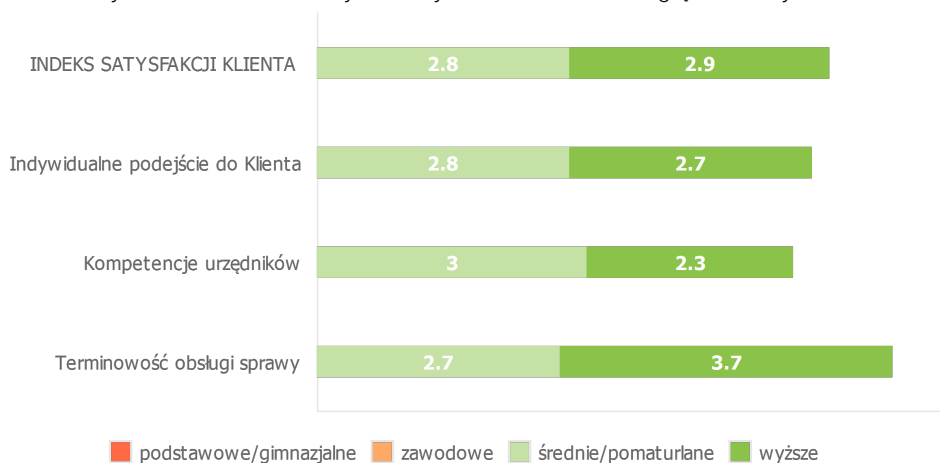
Średnie oceny dla obszarów jakości są zróżnicowane wg atrybutu Wiek co prezentuje Wykres 3.

INDEKS SATYSFAKCJI KLIENTA w ocenie:

- poniżej 30 lat - 2.5 pkt
- od 31 do 45 lat - 3.1 pkt
- od 46 do 60 lat - 0 pkt
- powyżej 60 lat - 0 pkt



Wykres 4. Średnie oceny badanych obszarów ze względu na Wykształcenie



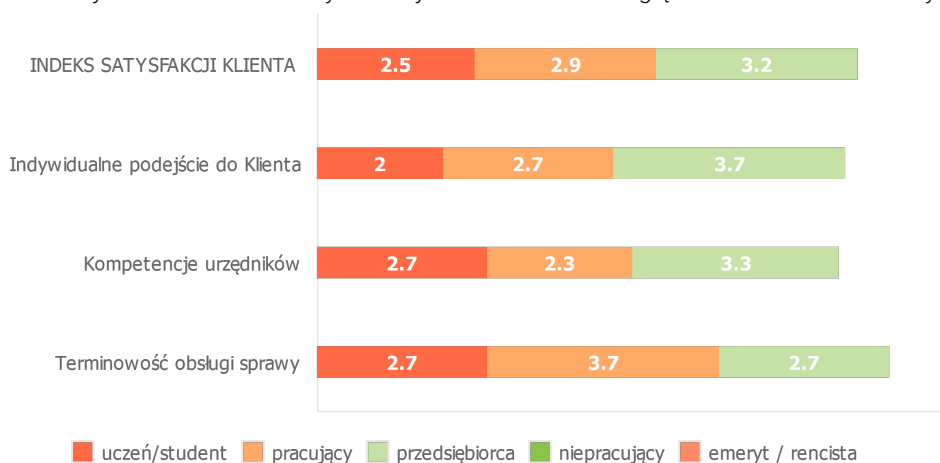
Źródło: Opracowanie na podstawie wyników badań ankietowych Klientów

Średnie oceny dla obszarów jakości są zróżnicowane wg atrybutu Wykształcenie co prezentuje Wykres 4.

INDEKS SATYSFAKCJI KLIENTA w ocenie:

- podstawowe/gimnazjalne - 0 pkt
- zawodowe - 0 pkt
- średnie/pomaturalne - 2.8 pkt
- wyższe - 2.9 pkt

Wykres 5. Średnie oceny badanych obszarów ze względu na Status zawodowy



Źródło: Opracowanie na podstawie wyników badań ankietowych Klientów

Średnie oceny dla obszarów jakości są zróżnicowane wg atrybutu Status zawodowy co prezentuje Wykres 5.

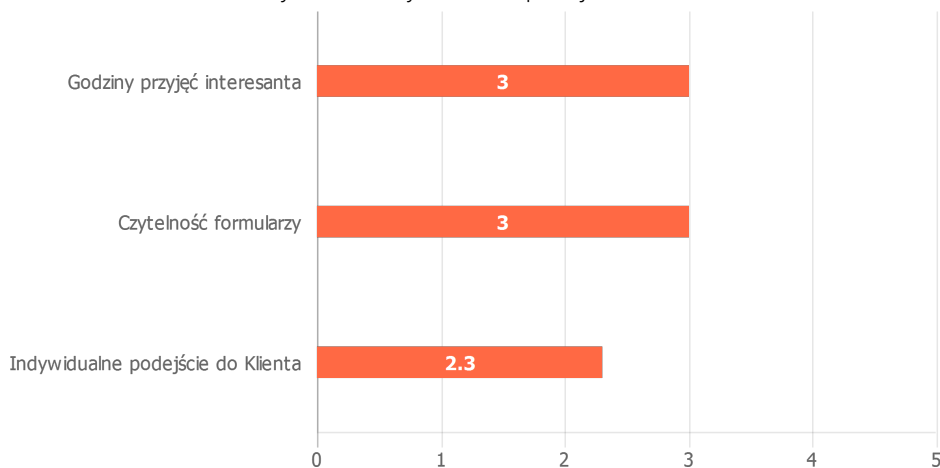
INDEKS SATYSFAKCJI KLIENTA w ocenie:

- uczeń/student - 2.5 pkt
- pracujący - 2.9 pkt
- przedsiębiorca - 3.2 pkt
- niepracujący - 0 pkt
- emeryt / rencista - 0 pkt



4. Wyniki pomiaru satysfakcji ze względu na kryteria oceny w badanym obszarze

Wykres 6. Indywidualne podejście do Klienta



Źródło: Opracowanie na podstawie wyników badań ankietowych Klientów

Średnie oceny kryteriów w obszarze: Indywidualne podejście do Klienta kształtowały się od **2.3 pkt** do **3 pkt** co prezentuje Wykres 2.

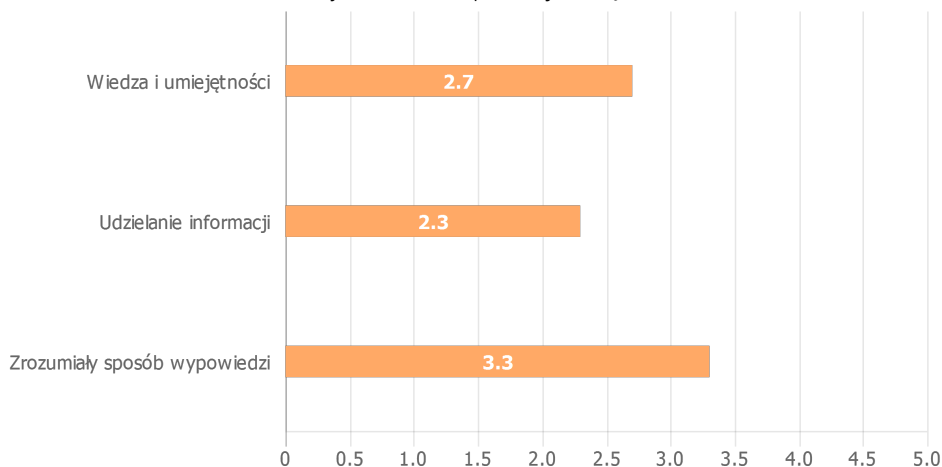
Klienci najwyżej - równo lub powyżej ŚREDNIEJ ocenili kryteria:

- Godziny przyjęć interesanta
- Czytelność formularzy

Najniżej - poniżej ŚREDNIEJ ocenili kryteria:

- Indywidualne podejście do Klienta

Wykres 7. Kompetencje urzędników



Źródło: Opracowanie na podstawie wyników badań ankietowych Klientów

Średnie oceny kryteriów w obszarze: Kompetencje urzędników kształtowały się od **2.3 pkt** do **3.3 pkt** co prezentuje Wykres 3.

Klienci najwyżej - równo lub powyżej ŚREDNIEJ ocenili kryteria:

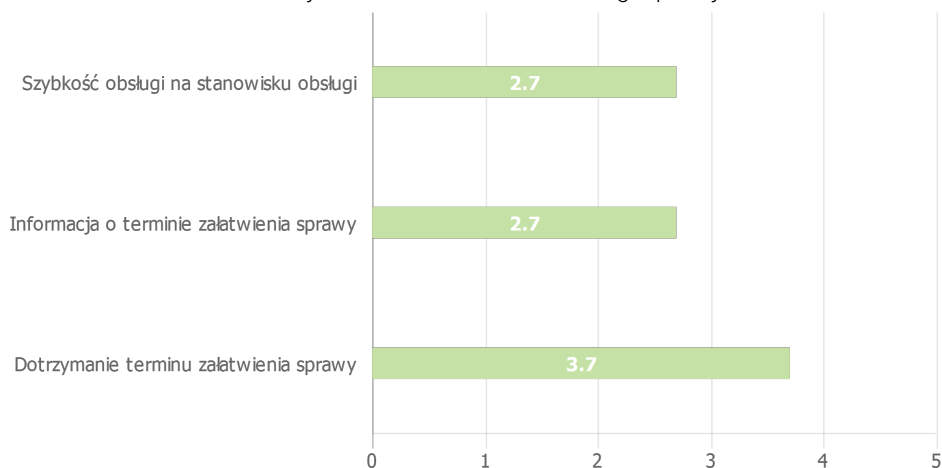
- Zrozumiały sposób wypowiedzi

Najniżej - poniżej ŚREDNIEJ ocenili kryteria:

- Udzielanie informacji
- Wiedza i umiejętności



Wykres 8. Terminowość obsługi sprawy



Źródło: Opracowanie na podstawie wyników badań ankietowych Klientów

Średnie oceny kryteriów w obszarze:
Terminowość obsługi sprawy
kształtowały się od **2.7 pkt** do **3.7 pkt**
co prezentuje Wykres 4.

Klienci najwyżej - równo lub powyżej
ŚREDNIEJ ocenili kryteria:

- Dotrzymanie terminu załatwienia sprawy

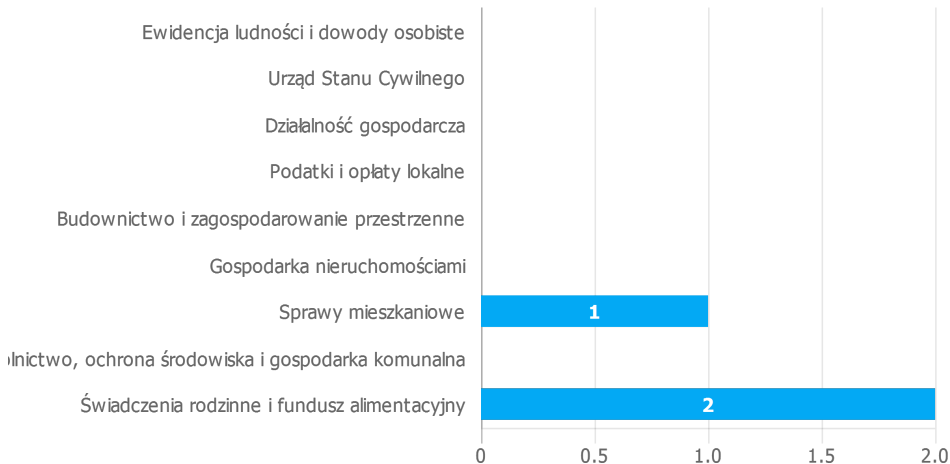
Najniżej - poniżej ŚREDNIEJ ocenili
kryteria:

- Szybkość obsługi na stanowisku obsługi
- Informacja o terminie załatwienia sprawy



5. Wyniki pomiaru satysfakcji ze względu na oceniane komórki/sprawy

Wykres 11. Liczba wypełnionych kwestionariuszy dla ocenianych KOMÓREK/SPRAW



Źródło: Opracowanie na podstawie wyników badań ankietowych Klientów

Wykres 11 prezentuje liczbę wypełnionych kwestionariuszy dla ocenianych KOMÓREK/SPRAW przez Klientów Instytucji

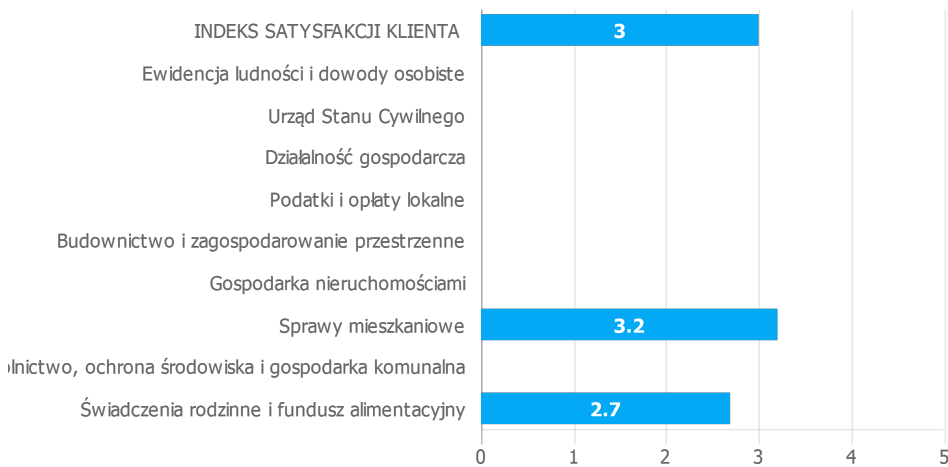
Klienci najczęściej oceniali:

- Świadczenia rodzinne i fundusz alimentacyjny

Klienci najrzadziej oceniali:

- Sprawy mieszkaniowe

Wykres 12. Średnie oceny badanych KOMÓREK/SPRAW



Źródło: Opracowanie na podstawie wyników badań ankietowych Klientów

Średnie oceny dla badanych KOMÓREK/SPRAW kształtowały się od **0 pkt** do **3.2 pkt** co prezentuje Wykres 12.

Klienci najwyżej - równo lub powyżej INDEKSU SATYSFAKCJI KLIENTA ocenili:

- Sprawy mieszkaniowe

Najniżej - poniżej INDEKSU SATYSFAKCJI KLIENTA ocenili:

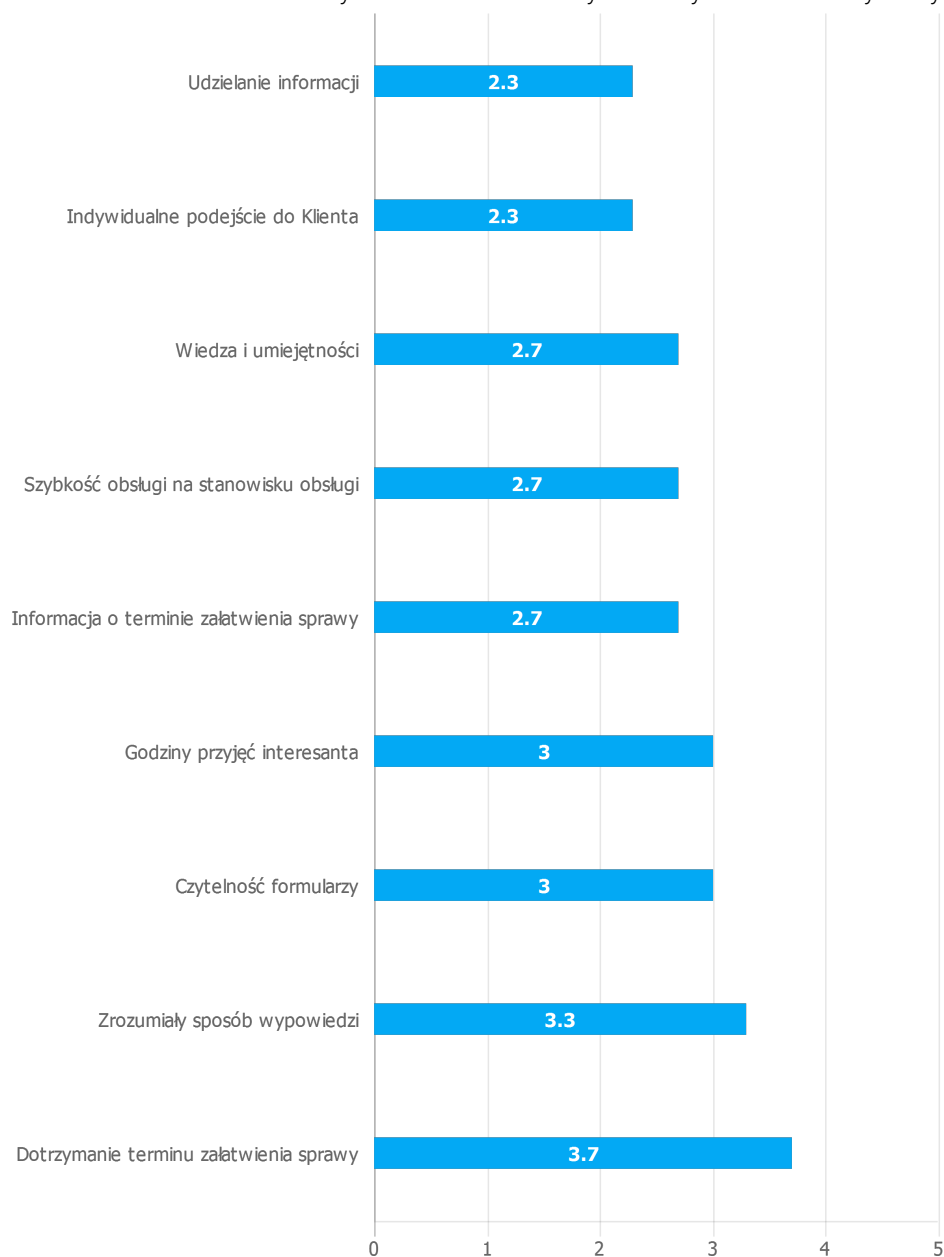
- Świadczenia rodzinne i fundusz alimentacyjny



6. Podsumowanie wyników – obszary wymagające usprawnie

Zaprezentowane w raporcie wyniki pomiaru satysfakcji klientów sporządzone na podstawie badań ankietowych przeprowadzonych w okresie: **18.09.2019 - 04.02.2020** wskazują na konieczność przeprowadzenia usprawnień w ramach kryteriów najniżej ocenionych co prezentuje wykres 14.

Wykres 14. Średnie oceny dla wszystkich ocenianych kryteriów Instytucje



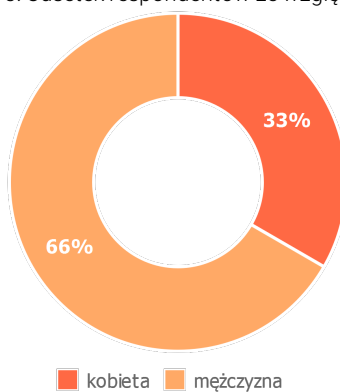
Źródło: Opracowanie na podstawie wyników badań ankietowych Klientów



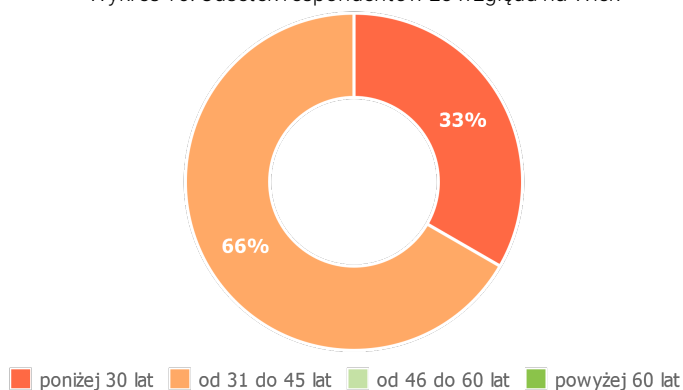
7. Charakterystyka respondentów - metryka Klienta

W badaniu satysfakcji klienta wzięło udział łącznie **3** osób, których charakterystyki wg cech: **Płeć, Wiek, Wykształcenie, Status zawodowy**, przedstawiono na Wykresach 15-18.

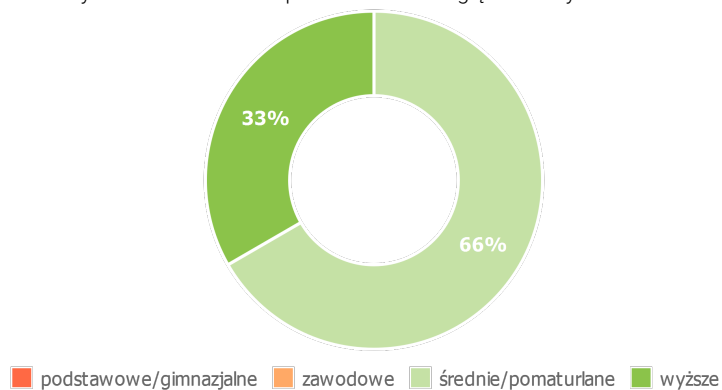
Wykres 15. Odsetek respondentów ze względu na Płeć



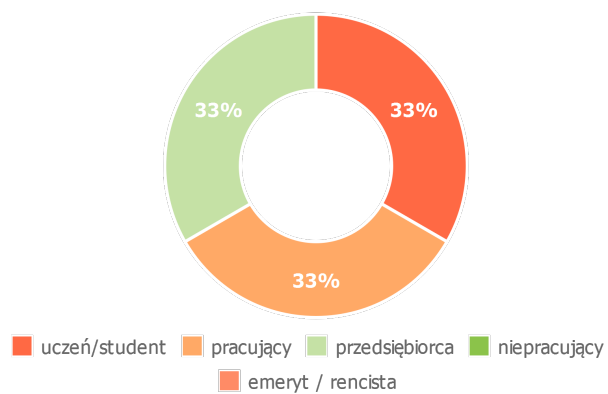
Wykres 16. Odsetek respondentów ze względu na Wiek



Wykres 17. Odsetek respondentów ze względu na Wykształcenie



Wykres 18. Odsetek respondentów ze względu na Status zawodowy





Spis wykresów

Wykres 1. Średnie oceny badanych obszarów

Wykres 2. Średnie oceny badanych obszarów ze względu na Płeć

Wykres 3. Średnie oceny badanych obszarów ze względu na Wiek

Wykres 4. Średnie oceny badanych obszarów ze względu na Wykształcenie

Wykres 5. Średnie oceny badanych obszarów ze względu na Status zawodowy

Wykres 6. Średnie oceny kryteriów w obszarze Indywidualne podejście do Klienta

Wykres 7. Średnie oceny kryteriów w obszarze Kompetencje urzędników

Wykres 8. Średnie oceny kryteriów w obszarze Terminowość obsługi sprawy

Wykres 9. Liczba wypełnionych kwestionariuszy dla ocenianych KOMÓREK/SPRAW

Wykres 10. Średnie oceny badanych KOMÓREK/SPRAW

Wykres 11. Średnie oceny badanych KOMÓREK/SPRAW wg obszarów

Wykres 12. Średnie oceny dla wszystkich ocenianych kryteriów Instytucje

Wykres 13. Odsetek respondentów ze względu na Płeć

Wykres 14. Odsetek respondentów ze względu na Wiek

Wykres 15. Odsetek respondentów ze względu na Wykształcenie

Wykres 16. Odsetek respondentów ze względu na Status zawodowy



Kwestionariusz oceny satysfakcji Klienta

Badanie satysfakcji klienta

Zaznacz odpowiednio
Wybierz tylko jedno wybrane pole

- | | | |
|---|---|--|
| ☐ Ewidencja ludności i dowody osobiste | ☐ Urząd Stanu Cywilnego | ☐ Działalność gospodarcza |
| ☐ Podatki i opłaty lokalne | ☐ Budownictwo i zagospodarowanie przestrzenne | ☐ Gospodarka nieruchomościami |
| ☐ Rolnictwo, ochrona środowiska i gospodarka komunalna | ☐ Świadczenia rodzinne i fundusz alimentacyjny | ☐ Sprawy mieszkaniowe |

Oceniane obszary

Źle 1 Słabo 2 Dostatecznie 3 Dobrze 4 Bardzo dobrze 5

Indywidualne podejście do Klienta

Godziny przyjęć interesanta	☐	☐	☐	☐	☐
Czytelność formularzy	☐	☐	☐	☐	☐
Indywidualne podejście do Klienta	☐	☐	☐	☐	☐

Kompetencje urzędników

Zrozumiały sposób wypowiedzi	☐	☐	☐	☐	☐
Udzielanie informacji	☐	☐	☐	☐	☐
Wiedza i umiejętności	☐	☐	☐	☐	☐

Terminowość obsługi sprawy

Szybkość obsługi na stanowisku obsługi	☐	☐	☐	☐	☐
Informacja o terminie załatwienia sprawy	☐	☐	☐	☐	☐
Dotrzymanie terminu załatwienia sprawy	☐	☐	☐	☐	☐

Co Pana/Pani zdaniem można zrobić dla podniesienia jakości usług w Urzędzie?

Metryka klienta

- | | | | |
|------------------------------------|--|---|---|
| Płeć | Wiek | Wykształcenie | Status zawodowy |
| ☐ kobieta | ☐ poniżej 30 lat | ☐ podstawowe/gimnazjalne | ☐ uczeń/student |
| ☐ mężczyzna | ☐ od 31 do 45 lat | ☐ zawodowe | ☐ pracujący |
| | ☐ od 46 do 60 lat | ☐ średnie/pomaturalne | ☐ przedsiębiorca |



☐ powyżej 60 lat

☐ wyższe

☐ niepracujący

☐ emeryt / rencista

Data wypełnienia

Data:



Aneks

Komentarze klientów

Kwestionariusz ankiety pozwolił na zaproponowanie przez Klientów propozycji usprawnień Instytucji, które mogą przyczynić się do poprawy jakości świadczonych usług.

Co Pana/Pani zdaniem można zrobić dla podniesienia jakości usług w Urzędzie?

- Przede wszystkim należy szanować petenta. Nie należy go ignorować i być aroganckim. Bardzo niemiła, arogancka, bezczelna pani Małgorzata z pokoju świadczeń rodzinnych. Wielu mieszkańców ma o niej złe zdanie i było przez nią potraktowanych w sposób bardzo arogancki. To jej osoba, jej zachowanie wpływa na pracę i opinię całego wydziału. Jeśli ma przelewać swoją frustrację na petentów, to lepiej niech się zwolni, albo zmieni stanowisko, bo kontaktu z petentami mieć nie powinna.