

RAPORT

z badania pomiaru satysfakcji klientów Urzędu Miasta w Brzegu przeprowadzonego za rok 2018

Niniejszy raport sporządzono na podstawie Zarządzenia Nr 1151/2012 Burmistrza Miasta Brzegu z dnia 13 lipca 2012 r. w sprawie wprowadzenia procedury dokonywania pomiaru satysfakcji klientów Urzędu Miasta w Brzegu oraz Zarządzenia Nr 1856/2013 Burmistrza Brzegu zmieniającego zarządzenie w sprawie wprowadzenia procedury dokonywania pomiaru satysfakcji klientów Urzędu Miasta w Brzegu.

Ankiety elektroniczne w postaci Kwestionariusza Pomiaru Satysfakcji Klientów UM Brzeg zostały udostępnione klientom Urzędu Miasta na stronie Biuletynu Informacji Publicznej <http://www.bip.brzeg.pl/> w zakładce Elektroniczne Biuro Obsługi Interesanta. W okresie objętym pomiarem 4 ankiety zostały złożone za pośrednictwem ankiety elektronicznej, natomiast 20 złożono w formie arkuszy papierowych do przygotowanej skrzynki, przeznaczonej do zbiórki ankiet klientów (dane z wersji papierowej zostały przeniesione do systemu).

Statystyki ankiety w zakresie Badania Satysfakcji Klientów korzystających z usług Urzędu Miasta w Brzegu na 2018 rok.

Na ankietę odpowiedziano 24 razy.

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

odpowiedź	ilość zaznaczeń	procent
Tak	24	100.00
Nie	0	0.00

Pytanie 2. Z jakich usług realizowanych przez Urząd Miasta Brzeg 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: 5. — bardzo wysoki poziom satysfakcji klienta

Sprawa	Bezpośredni wskaźnik
Działalność gospodarcza	5 — bardzo wysoki poziom satysfakcji klienta
Ochrona zdrowia i opieka społeczna	5 — bardzo wysoki poziom satysfakcji klienta
Ewidencja ludności i dowody osobiste	5 — bardzo wysoki poziom satysfakcji klienta
Akty stanu cywilnego	5 — bardzo wysoki poziom satysfakcji klienta
Ochrona środowiska	5 — bardzo wysoki poziom satysfakcji klienta
Sprawy wojskowe	4 — wysoki poziom satysfakcji klienta
Ochrona porządku publicznego oraz bezpieczeństwa osób i mienia	4 — wysoki poziom satysfakcji klienta
Podatki i opłaty lokalne	5 — bardzo wysoki poziom satysfakcji klienta
Uprawnienia wyborców	5 — bardzo wysoki poziom satysfakcji klienta

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.1: 5 — bardzo wysoki poziom satysfakcji klienta.

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

łączny wskaźnik II: 5

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	5 — bardzo wysoki poziom satysfakcji klienta	1 — rzeczywisty poziom satysfakcji z wykonania usługi zgodny z oczekiwaniami

kompetencje pracownika urzędu	5 — bardzo wysoki poziom satysfakcji klienta	0 — rzeczywisty poziom satysfakcji z wykonania usługi zgodny z oczekiwaniami
przyjazne traktowanie przez pracownika urzędu	5 — bardzo wysoki poziom satysfakcji klienta	0 — rzeczywisty poziom satysfakcji z wykonania usługi zgodny z oczekiwaniami
wzbudzanie zaufania przez pracownika urzędu	5 — bardzo wysoki poziom satysfakcji klienta	0 — rzeczywisty poziom satysfakcji z wykonania usługi zgodny z oczekiwaniami
dostępność informacji w urzędzie	5 — bardzo wysoki poziom satysfakcji klienta	0 — rzeczywisty poziom satysfakcji z wykonania usługi zgodny z oczekiwaniami
indywidualne traktowanie petenta	5 — bardzo wysoki poziom satysfakcji klienta	1 — rzeczywisty poziom satysfakcji z wykonania usługi zgodny

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: 5 — bardzo wysoki poziom satysfakcji klienta.

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

łączny wskaźnik III: 5

Sprawa	Bezpośredni wskaźnik	Pośredni wskaźnik
pracowity	5 — bardzo wysoki poziom satysfakcji klienta	1 — rzeczywisty poziom satysfakcji z wykonania usługi zgodny z oczekiwaniami
uczciwy	5 — bardzo wysoki poziom satysfakcji klienta	0 — rzeczywisty poziom satysfakcji z wykonania usługi zgodny z oczekiwaniami
zaangażowany	5 — bardzo wysoki poziom satysfakcji klienta	0 — rzeczywisty poziom satysfakcji z wykonania usługi zgodny z oczekiwaniami
fachowy	5 — bardzo wysoki poziom satysfakcji klienta	0 — rzeczywisty poziom satysfakcji z wykonania usługi zgodny z oczekiwaniami
przyjazny	5 — wysoki poziom satysfakcji klienta	1 — rzeczywisty poziom satysfakcji z wykonania usługi zgodny z oczekiwaniami

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

odpowiedź	ilość zaznaczeń	procent
kobieta	18	75.00
mężczyzna	6	25.00

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

odpowiedź	ilość zaznaczeń	procent
15-18 lat	0	0.00
19-25 lat	1	4.17
26-35 lat	10	41.67
36-45 lat	6	25.00
46-55 lat	3	12.50
56-65 lat	4	16.67
66 lat i więcej	0	0

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

odpowiedź	ilość zaznaczeń	procent
niepełne podstawowe	0	0
podstawowe	0	0
zawodowe	1	4.17
niepełne średnie	1	4.17
średnie zawodowe	2	8.33
średnie ogólnokształcące	2	8.33
niepełne wyższe (w tym pomaturalne)	2	8.33
wyższe	16	66.67

Powyższe dane uzyskano na podstawie KPSK - System Elektronicznych Kwestionariuszy Pomiaru Satysfakcji Klientów

Zestawienie analizy wyników

Nazwa wskaźnika	Wskaźniki obejmujące WSZYSTKIE ankiety	
	Wartość wskaźnika	Opis
Bezpośredni wskaźnik I	5	bardzo wysoki poziom satysfakcji klienta
Bezpośredni wskaźnik II.1	5	bardzo wysoki poziom satysfakcji klienta
Pośredni wskaźnik II.2	0	rzeczywisty poziom satysfakcji z wykonania usługi zgodny z oczekiwaniami
Łączny wskaźnik II	5	<i>Wartość oczekiwana (maksymalna) + 9</i>
Bezpośredni wskaźnik III.1	5	bardzo wysoki poziom satysfakcji klienta
Pośredni wskaźnik III.2	0	rzeczywisty poziom satysfakcji z wykonania usługi zgodny z oczekiwaniami
Łączny wskaźnik III	5	<i>Wartość oczekiwana (maksymalna) + 9</i>
Całkowity wskaźnik S	15	wysoki poziom satysfakcji klienta

System interaktywnych kwestionariuszy pozwala na zadawanie w ankietach pytań, z których następnie obliczane są wskaźniki zadowolenia respondentów z przedmiotów pytania. W systemie istnieją pytania wskaźnikowe I i pytania wskaźnikowe II. W zależności od rodzaju pytania wyliczane są odpowiednie wskaźniki. Sumując wskaźniki dla poszczególnych pytań w ankiecie otrzymuje się całkowity łączny wskaźnik poziomu satysfakcji klienta.

- **Bezpośredni wskaźnik poziomu satysfakcji klienta I wynoszący 5 oznacza** bardzo wysoki poziom satysfakcji klienta. Wartość oczekiwana bezpośredniego wskaźnika poziomu satysfakcji klienta I wynosi +5 pkt.

- **Bezpośredni wskaźnik poziomu satysfakcji klienta II.1 i III.1 wynoszący 5 oznacza** bardzo wysoki poziom satysfakcji klienta. Wartość oczekiwana bezpośredniego wskaźnika poziomu satysfakcji klienta II wynosi +5 pkt.

- **Pośredni wskaźnik poziomu satysfakcji klienta II.2 i III.2 wynoszący 0 oznacza** rzeczywisty poziom satysfakcji z wykonania usługi przewyższa oczekiwania. Wartość oczekiwana pośredniego wskaźnika poziomu satysfakcji klienta wynosi +4 pkt.

- **Łączny wskaźnik poziomu satysfakcji klienta II i III wynosi 5.** Łączny wskaźnik poziomu satysfakcji klienta stanowi sumę bezpośredniego wskaźnika poziomu satysfakcji klienta II i III i pośredniego wskaźnika poziomu satysfakcji klienta. Wartość oczekiwana łącznego wskaźnika poziomu satysfakcji klienta wynosi +9 pkt.

- **Całkowity wskaźnik poziomu satysfakcji klienta S wynoszący 15 oznacza wysoki poziom satysfakcji klienta.** Całkowity wskaźnik poziomu satysfakcji klienta stanowi sumę bezpośrednich wskaźników poziomu satysfakcji klienta i łącznych wskaźników poziomu satysfakcji klienta w skali całej ankiety.

Wnioski końcowe:

Ankiety wypełniło 24 osób korzystających z usług Urzędu i w tym miejscu odnotowano spadek w stosunku do roku 2017 (40 ankiet). Należy jednak zwrócić uwagę, iż tylko 4 ankiety zostały złożone za pośrednictwem ankiety elektronicznej, dostępnej na stronie <http://www.bip.brzeg.pl/>. W stosunku do analizy za rok 2017 można stwierdzić, iż wszystkie wartości dla poszczególnych wskaźników utrzymały się na stałym, wysokim poziomie.

Wyniki ankiety wskazują na wysoką ocenę bezpośrednich wyników poziomu satysfakcji jaki i przekładają się pozytywnie na całkowity wskaźnik poziomu satysfakcji klienta. Istotnym jest, iż łączny

wskaźnik poziomu satysfakcji klienta, określający rzeczywisty poziom zadowolenia, wyniósł **5**, tak jak to miało miejsce w badaniach za rok 2017, przy oczekiwanym 9 (roku 2016 wynosił 4). Natomiast zbiorczy wskaźnik poziomu satysfakcji S wynosi **15, co oznacza wysoki poziom satysfakcji klienta.**

Pracownicy biura podawczego przypominają klientom Urzędu Miasta o możliwości wypełniania ankiety, i te wypełniane są w wersji papierowej. Problemem w dalszym ciągu jest mała ilość ankiet złożonych za pośrednictwem elektronicznego formularza dostępnego na stronie <http://www.bip.brzeg.pl/>.

Sporządził:
Piotr Reszczyński