Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

RAPORT

Z 1 BADANIA POZIOMU SATYSFAKCJI KLIENTÓW

URZĘDU GMINY
Zgierz

Opracował: Bohdan Turowski, Ekspert ds. Ewaluacji Projektu

Warszawa, dnia 6 marca 2012 roku

1. Wstęp

W ramach realizowanego w Urzędzie Gminy Zgierz projektu „Doskonalenie kompetencji kadr samorządowych Dorzecza Bzury i Neru" na podstawie umowy nr UDA-POKL.05.02.01-00-059/10-00 zawartej w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki priorytet V Dobre Rządzenie, Działanie 5 Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej - w okresie od stycznia do lutego 2012 r. przeprowadzone zostało badanie satysfakcji klientów Urzędu. Jego celem było pozyskanie informacji o stopniu zadowolenia klientów ze świadczonych usług - po to, by zdiagnozować występujące problemy i wdrożyć odpowiednie działania doskonalące.

2. Metodyka badania satysfakcji klientów

Badanie przeprowadzono na terenie Urzędu w okresie styczeń/luty 2012 roku - przy pomocy ankiet papierowych przeznaczonych dla klientów załatwiających sprawy w Urzędzie. Ankieta zawierała 7 wspólnych pytań zamkniętych oceniających następujące aspekty zadowolenia klientów:

1. warunki obsługi klientów
2. zapewnienie i dostępność informacji
3. kompetencje pracowników Urzędu
4. uprzejmość i chęć pomocy ze strony pracowników Urzędu
5. terminowość wykonania usługi
6. uzyskany wynik załatwianej sprawy
7. ogólne funkcjonowanie Urzędu Gminy

Ankietowani oceniali Urząd w 5-stopniowej skali:

1 - bardzo niezadowolony,
2 - niezadowolony,
3 - trudno powiedzieć,
4 - zadowolony,
5 - bardzo zadowolony.

Dodatkowo ankieta zawierała 2 pytania otwarte:

1, Jaką sprawę załatwiał Pan/Pani w Urzędzie?
2. Jakie ma Pan/i inne oczekiwania wobec sposobu obsługi klienta w Urzędzie?

oraz metryczkę dotyczącą charakterystyki demograficznej (wiek, płeć i wykształcenie) badanych.
W sumie zebrano 285 wypełnionych ankiet.

3. Wyniki badania

Zbiorcze wyniki badania – w podziale na poszczególne pytania oraz najważniejsze statystyki opisowe - średnia arytmetyczna oraz TOP2 – czyli udział odpowiedzi najlepszych (4 i 5) w ogólnej liczbie odpowiedzi – zawarte są w poniższej tabeli.

Tabela 1 – wyniki badania

	ilość odpowiedzi 4 i 5	całkowita ilość ankiet/ odpowiedzi	TOP2 - % 4 i 5 w całości	Średnia
warunki obsługi klientów	271	286	95%	4,46
zapewnienie i dostępność informacji	254	278	91%	4,41
kompetencje pracowników Urzędu	261	284	92%	4,44
uprzejmość i chęć pomocy ze strony pracowników Urzędu	272	286	95%	4,61
terminowość wykonania usługi	248	274	91%	4,34
uzyskany wynik załatwianej sprawy	255	277	92%	4,39
Jak ocenia Pan/i ogólnie funkcjonowanie Urzędu?	238	277	86%	4,16

Średnie wyników dla wszystkich pytań kształtowały się w granicach od 4,16 do 4,61, przy czym średnie dla wszystkich sześciu pytań podstawowych przekraczały poziom 4,3. Najlepszy wynik uzyskano dla pytania „uprzejmość i chęć pomocy ze strony pracowników Urzędu" – średnia 4,61, najniższy – dla pytania podsumowującego – oceny ogólnej funkcjonowania Urzędu – 4,16.
Wskaźniki TOP2 - udziału odpowiedzi bardzo dobrych i dobrych (4 i 5) w całości odpowiedzi zawierają się w obszarze powyżej 90%. (z wyjątkiem pytania 7). Wyniki w granicach 91 - 95% uzyskano dla wszystkich czynników podstawowych, a najniższy – 86 % - dla pytania o „ocenę ogólną funkcjonowania Urzędu".

Z punktu widzenia rodzaju załatwianych spraw, podział ankiet na poszczególne jednostki organizacyjne Urzędu przedstawiał się następująco:

BOK – 163 ankiety
Zespół ds. obywatelskich – 45 ankiet
Działalność gospodarcza – 21 ankiet
Brak danych – 57 ankiet

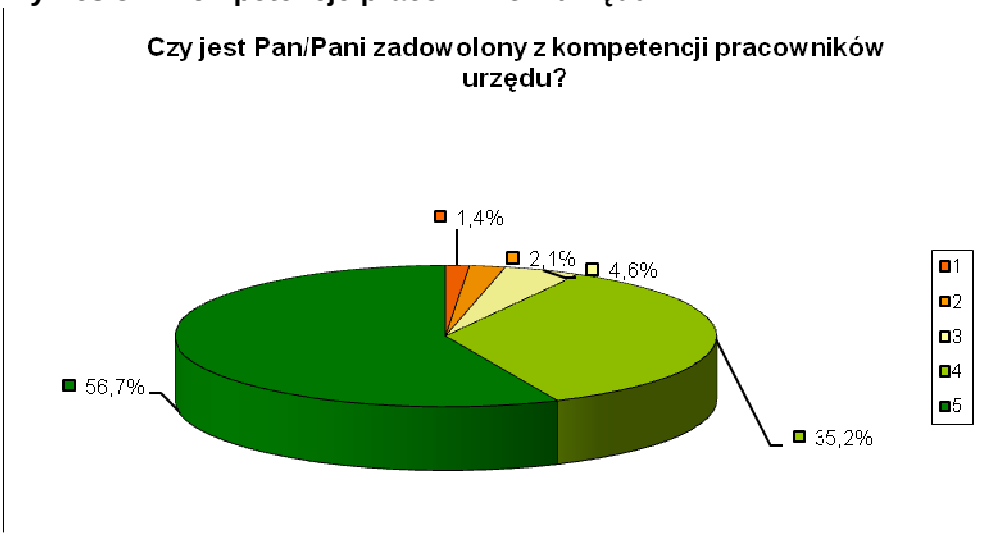
Jak wynika z ankiet, przy niektórych stanowiskach BOK przyjmowane są sprawy z 2-3 lub więcej komórek organizacyjnych – co powoduje trudności w segmentacji wyników w wypadku gdy poszczególne ankiety zawierają odpowiedzi odnoszące się do 2-3 stanowisk Bardziej szczegółowej analizie poddano dane dla dwóch stanowisk BOK (3 i 4) dla których występowała relatywne duża ilość odpowiedzi wskazujących na jedno stanowisko (odpowiednio 105 i 31). Dla tych stanowisk nie występują znaczące różnice w odpowiedziach na poszczególne pytania – odchylenia od średnich dla całego BOK nie przekraczają 0,1 pkt. Z kolei wyniki dla Zespołu ds. obywatelskich oraz stanowiska ds. działalności gospodarczej także nie odbiegają znacząco od wyników dla całego badania. Jedynym wyjątkiem są wyższe wyniki dla tej drugiej jednostki w zakresie takich elementów jak „kompetencje pracowników Urzędu" (różnica + 0,3 pkt.) oraz „terminowość wykonania usługi" (różnica +0,25 pkt.).

Poniższe wykresy zawierają szczegółowe wyniki badaniu w rozbiciu na poszczególne pytania.

Wykres 1 - warunki obsługi klientów

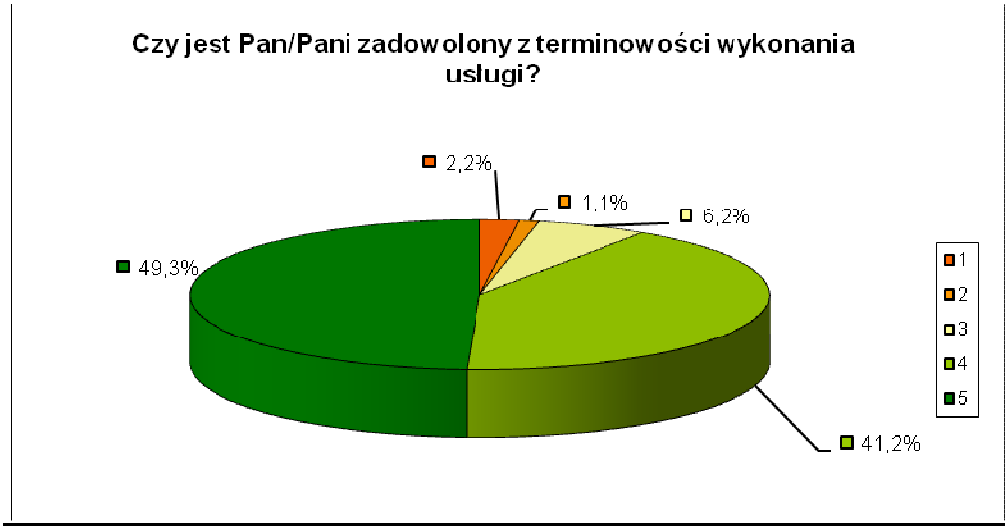
Wykres 2 - termin realizacji sprawy

Wykres 3 - kompetencje pracowników urzędu

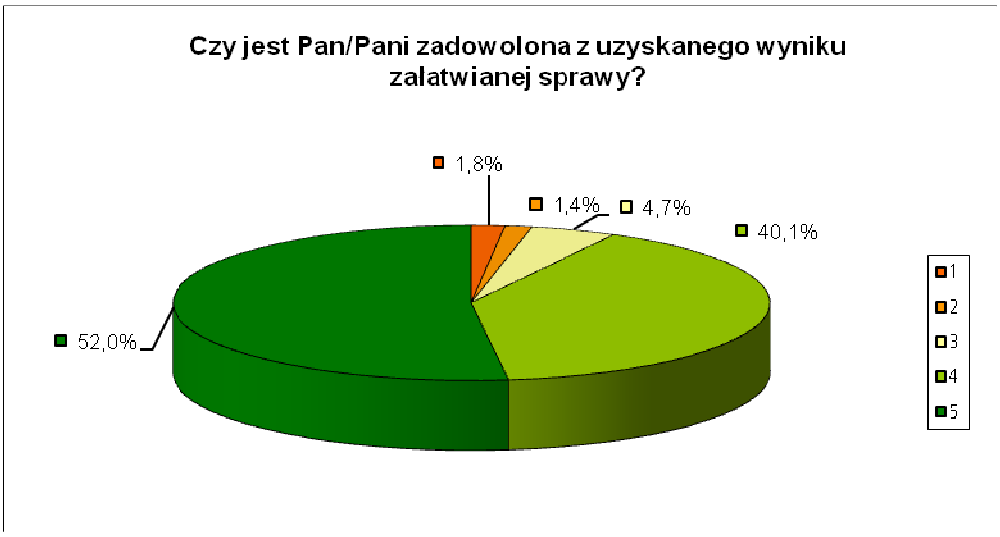


Wykres 4 - uprzejmość i chęć pomocy ze strony pracowników urzędu

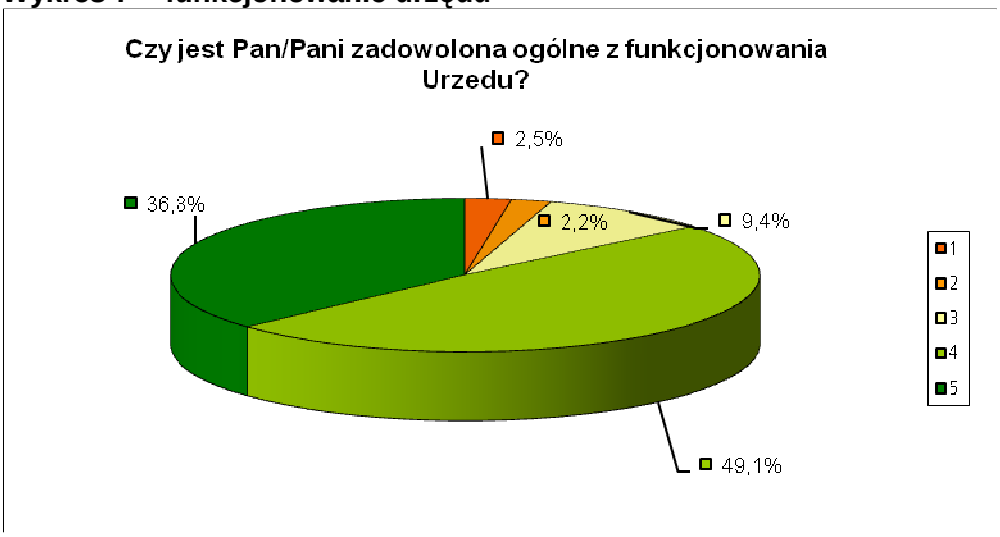
Wykres 5 – terminowość wykonania usługi



Wykres 6 – uzyskany wynik załatwianej sprawy

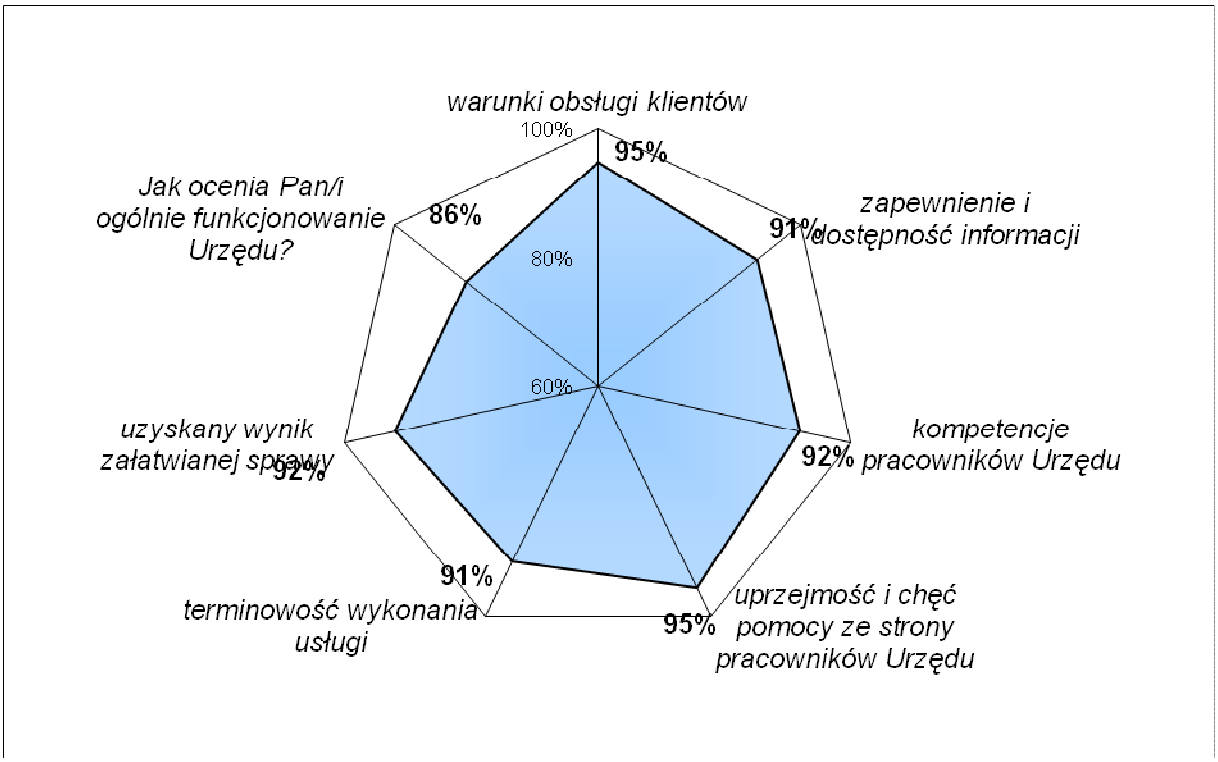


Wykres 7 - funkcjonowanie urzędu



Wykres radarowy – podsumowujący całość badania i obrazujący wzajemne relacje pomiędzy wynikami dla poszczególnych pytań znajduje się na poniższym rysunku. Dane procentowe zawarte na rysunku odnoszą się do kategorii TOP2 (procent odpowiedzi bardzo dobrych i dobach w stosunku do całości odpowiedzi).

Wykres 8 – wyniki badania



Dla danych uzyskanych w wyniku badania można przeprowadzić także analizę korelacji – czyli siły związków między badanymi zmiennymi. W tym wypadku zostały obliczone wskaźniki korelacji pomiędzy sześcioma pierwszymi pytaniami ankiety a pytaniem ostatnim – podsumowującym; „Jak ocenia Pan/i ogólnie funkcjonowanie Urzędu?”.
Wskażniki korelacji dla poszczególnych pytań wynoszą:

1. warunki obsługi klientów – 0,61
2. zapewnienie i dostępność informacji – 0,67
3. kompetencje pracowników Urzędu – 0,63
4. uprzejmość i chęć pomocy ze strony pracowników Urzędu – 0,61
5. terminowość wykonania usługi – 0,68
6. uzyskany wynik załatwianej sprawy – 0,71

- co oznacza, że zależność pomiędzy poszczególnymi czynnikami zadowolenia a ogólnym zadowoleniem klientów z funkcjonowania Urzędu jest duża – wskaźniki korelacji kształtują się powyżej 0,50. Różnice pomiedzy wielkościami dla poszczególnych wskaźników nie są duże (nie przekraczają 0,07 pkt.), stąd też nie można stwierdzić, który z sześciu czynników ma decydujący wpływ na ogólne zadowolenie klientów z funkcjonowania Urzędu.

4. Wyniki odpowiedzi na pytania otwarte

Trzynaście osób udzieliło odpowiedzi na pytania otwarte – w tym sześć uwag odnosiło się do warunków obsługi klientów, a pozostałe – pojedyncze m.in. do uprzejmości i kompetencji pracowników, terminu załatwiania sprawy, możliwości załatwiania spraw przez Internet, szybkości i sprawności obsługi

5. Wnioski

Analiza odpowiedzi na pytania zamknięte wykazuje, że **ponad 90 % klientów pozytywnie ocenia pracę Urzędu w sześciu podstawowych aspektach,** wybierając odpowiedź „zadowolony" bądź „bardzo zadowolony".

Podobnie kształtują się wyniki przy przyjęciu za podstawę do porównań średnich wyników – wszystkie oceniane aspekty uzyskały średnie w granicach 4,3 – 4,6.

Największa ilość odpowiedzi bardzo dobrych (ponad 69 %) dotyczyła czynnika „uprzejmości i chęci pomocy ze strony pracowników Urzędu", natomiast dla obszaru „terminowości wykonania usługi" odsetek odpowiedzi bardzo dobrych jest najniższy – 49%.

Podsumowując, najwyżej ocenianym aspektem są „uprzejmość i chęć pomocy ze strony pracowników Urzędu", a następnie „warunki obsługi klientów", natomiast różnice pomiędzy wynikami dla pozostałych czynników są statystycznie mało istotne. Najniżej oceniany aspekt to „terminowość wykonania usługi"– co może wskazywać na potrzebę przeprowadzenia ew. działań doskonalących w tym obszarze.

Wyniki pytania podsumowującego co do „ogólnej oceny funkcjonowania Urzędu" są nieznacznie niższe w stosunku do podstawowej grupy pytań (średnia niższa o 0,2 – 0,6 pkt., TOP2 niższa o 5-9 % od pozostałych pytań). Może to świadczyć o niższej ocenie przez klientów całości funkcjonowania urzędu w stosunku do bezpośrednich ocen związanych z załatwianiem konkretnej sprawy w urzędzie.

Biorąc pod uwagę wielkość urzędu można ocenić, że ilość uzyskanych ankiet jest na bardzo wysokim poziomie.