Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

RAPORT

Z 2 BADANIA POZIOMU SATYSFAKCJI KLIENTÓW

URZĘDU GMINY
Zgierz

Opracował: Bohdan Turowski, Ekspert ds. Ewaluacji Projektu

Warszawa, dnia 15 grudnia 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 listopadzie 2012 r. przeprowadzone zostało drugie kolejne badanie satysfakcji klientów Urzędu. Jego celem było pozyskanie informacji o stopniu zadowolenia klientów ze świadczonych usług - będącej pośrednią oceną działań doskonalących wdrożonych w okresie od pierwszego badania.

2. Metodyka badania satysfakcji klientów

Badanie przeprowadzono na terenie Urzędu w listopadzie 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 112 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	108	112	96%	4,52
zapewnienie i dostępność informacji	101	111	91%	4,49
kompetencje pracowników Urzędu	104	112	93%	4,56
uprzejmość i chęć pomocy ze strony pracowników Urzędu	104	110	95%	4,68
terminowość wykonania usługi	102	111	92%	4,49
uzyskany wynik załatwianej sprawy	106	112	95%	4,46
Jak ocenia Pan/i ogólnie funkcjonowanie Urzędu?	97	110	88%	4,35

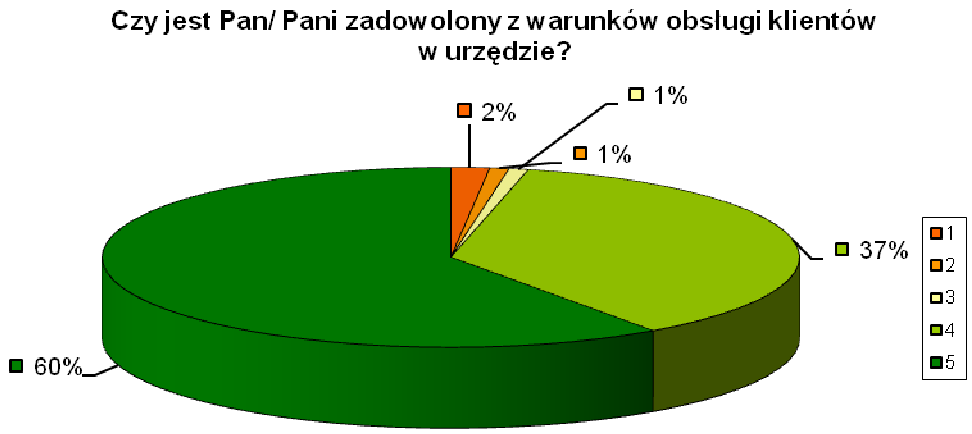
Średnie wyników dla wszystkich pytań kształtowały się na wysokim poziomie - w granicach od 4,5 do 4,7.
Najlepszy wynik uzyskano dla pytań o „uprzejmość i chęć pomocy ze strony pracowników Urzędu" – średnia 4,68, najniższy – dla pytania o „uzyskany wynik załatwianej sprawy" – 4,46.

Wskaźniki TOP2 - udziału odpowiedzi bardzo dobrych i dobrych (4 i 5) w całości odpowiedzi zawierają się w obszarze powyżej 90%. Najlepsze wyniki – 96% uzyskano dla czynnika „warunki obsługi klientów", a najniższy – 88 % - dla pytania o „ogólną ocenę funkcjonowania Urzędu".

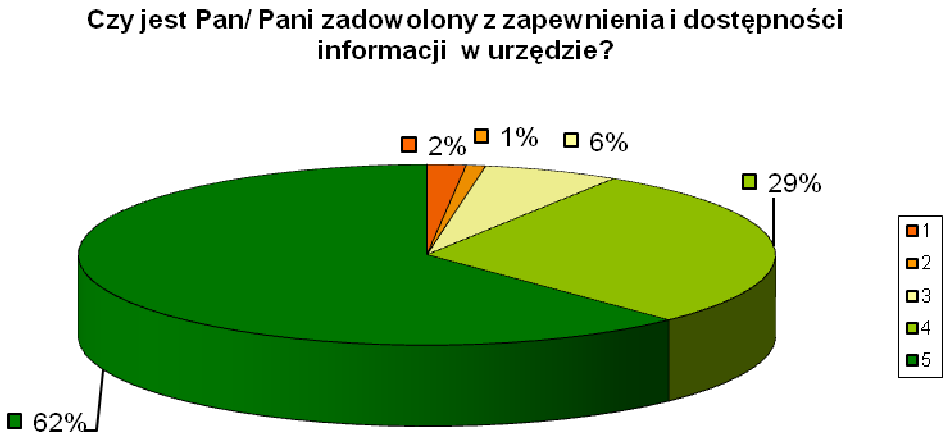
Nie podano informacji o podziale ankiet na poszczególne jednostki organizacyjne Urzędu czy rodzaje załatwianych spraw. W Urzędzie w większości sprawy przyjmowane są i częściowo także załatwiane poprzez Biuro Obsługi Klienta. 5 stanowisk w Biurze realizuje inne i różne zadania – stąd też w porozumieniu z urzędem uznano, że kodowanie ankiet dla poszczególnych rodzajów spraw nie będzie w tym wypadku celowe.

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

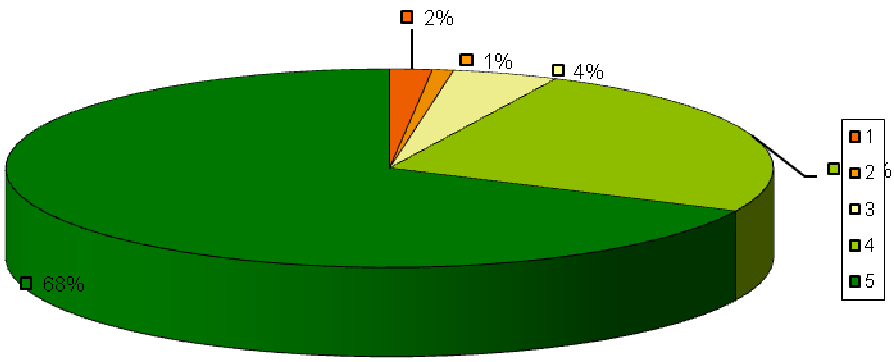
Wykres 1 - warunki obsługi klientów



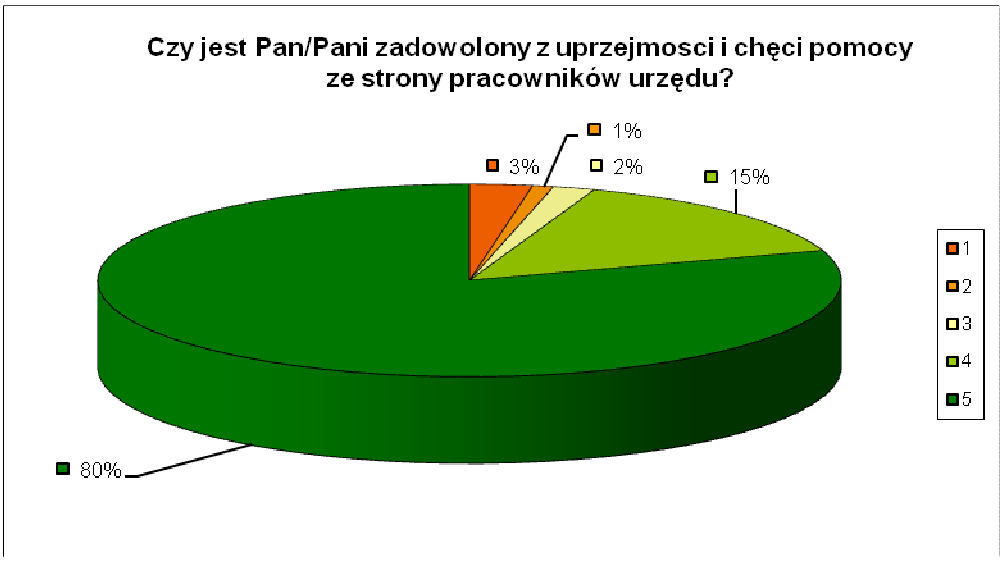
Wykres 2 - zapewnienie i dostępność informacji



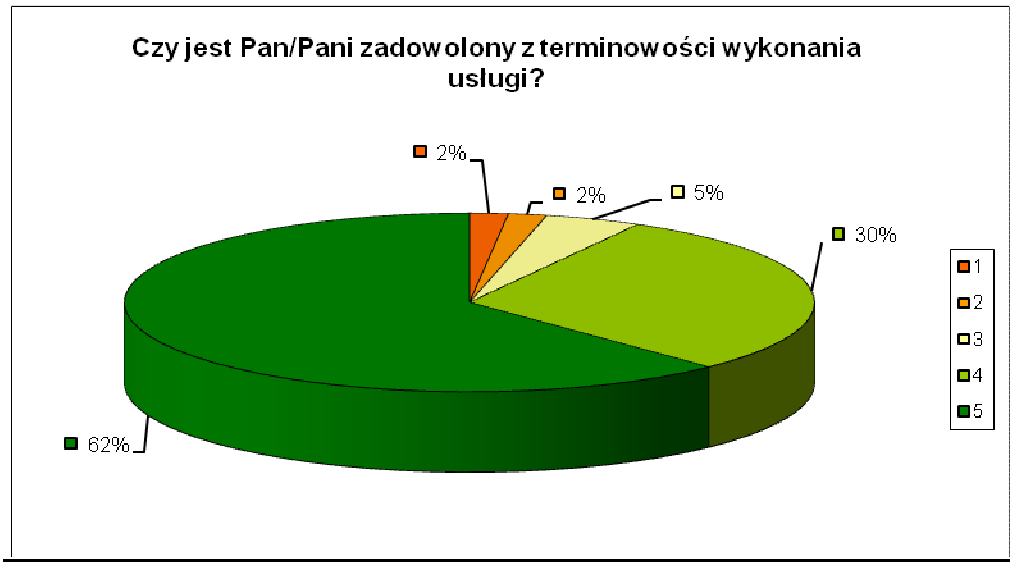
Wykres 3 - kompetencje pracowników urzędu



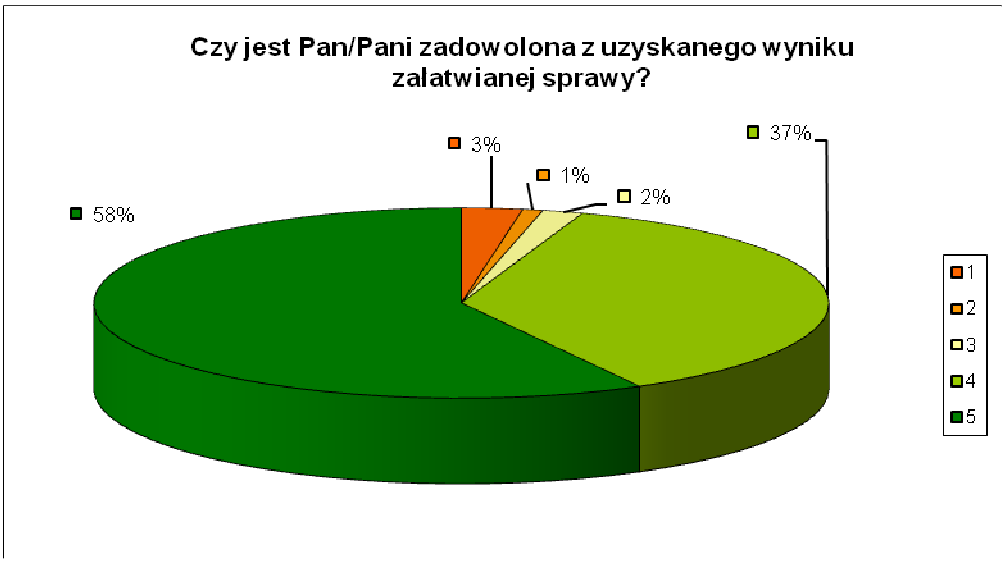
Wykres 4 - uprzejmość i chęć pomocy ze strony pracowników urzędu



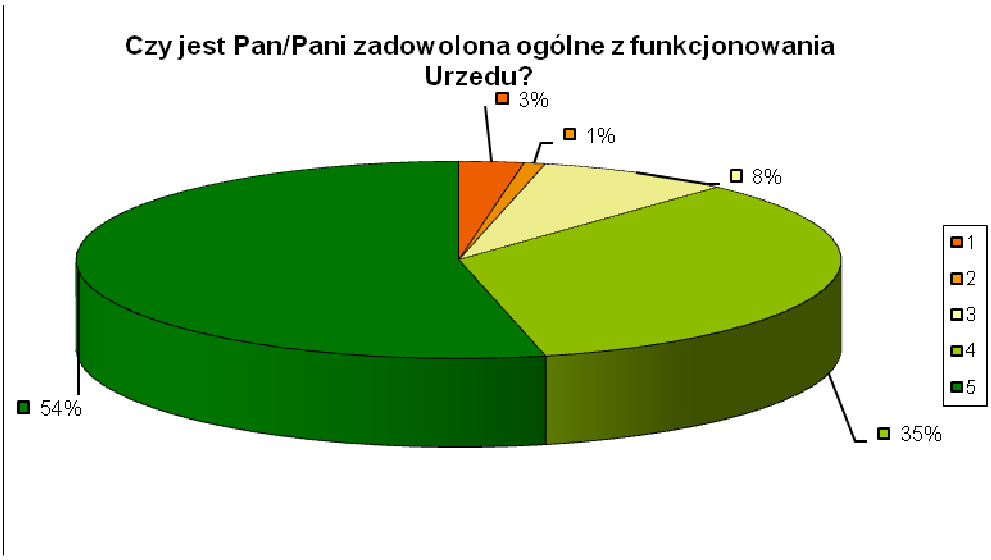
Wykres 5 – terminowość wykonania usługi



Wykres 6 – uzyskany wynik załatwianej sprawy

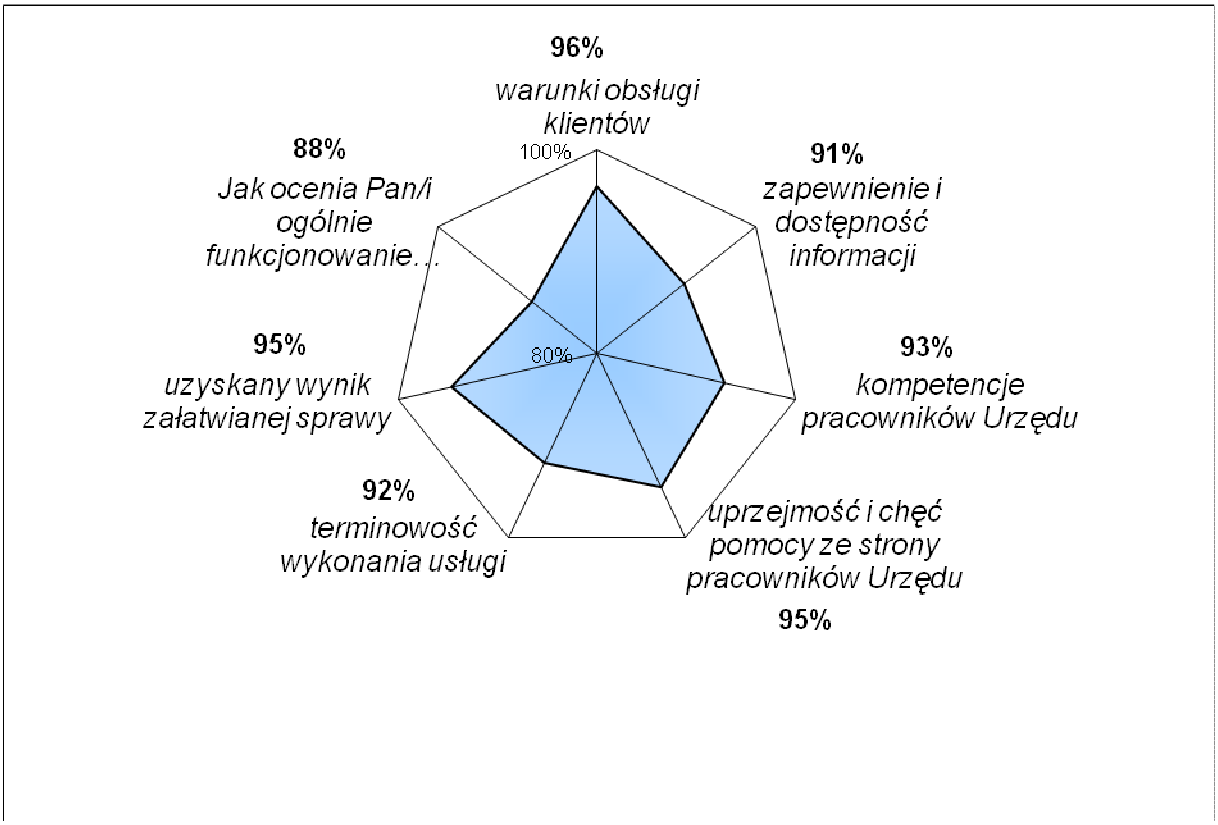


Wykres 7 - funkcjonowanie urzędu



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?”.
Wskaźniki korelacji dla poszczególnych pytań wynoszą średnio od 0,70 do ok. 0,80 **-** co oznacza, że zależność pomiędzy poszczególnymi czynnikami zadowolenia a ogólnym zadowoleniem klientów z funkcjonowania Urzędu jest bardzo duża. Największy wpływ na zadowolenie klientów z działania Urzędu ma czynnik „uzyskanego wyniku załatwianej sprawy”.

4. Wyniki odpowiedzi na pytania otwarte

Dziewięć osób ankietowanych udzieliło odpowiedzi na pytania otwarte. Uwagi dotyczyły skrócenia terminów załatwiania sprawy, jasności i dokładności przekazywania informacji, wprowadzenie obsługi on-line, kompetencji oraz pomocy dla klienta ze strony pracowników Urzędu.

5. Porównanie z wynikami 1 badania

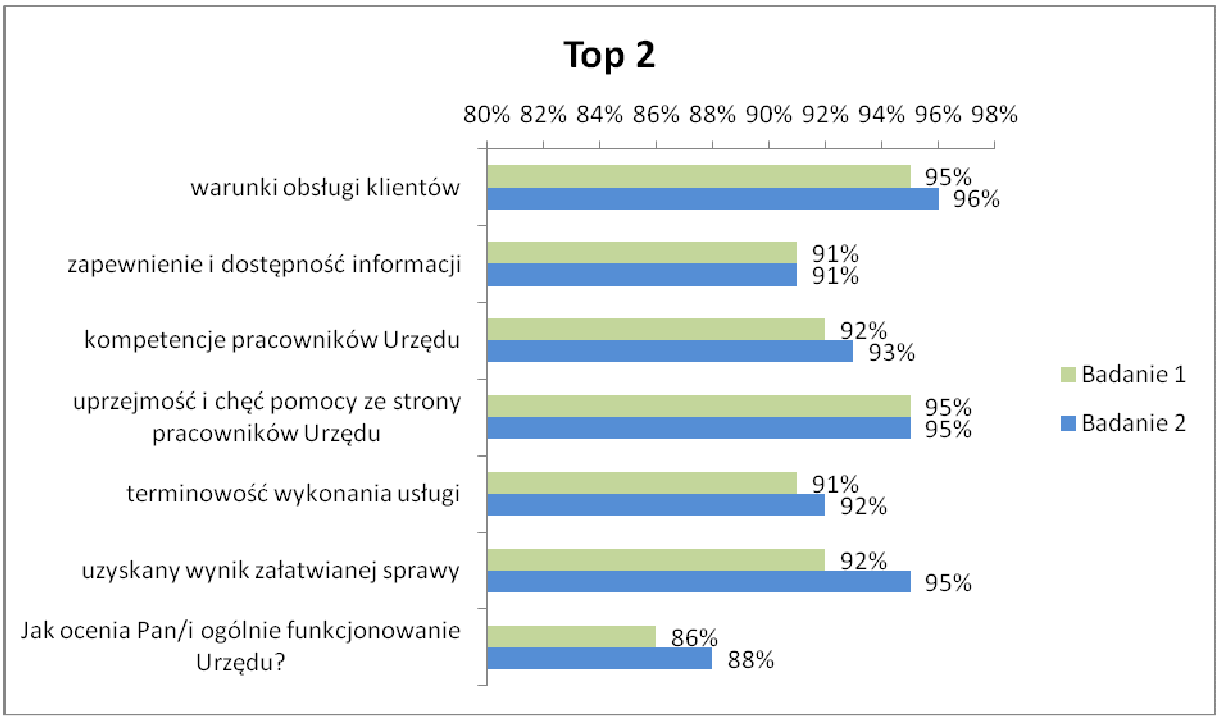
Poniższa tabela zawiera dane porównawcze dla podstawowych wyników pierwszego drugiego badania.

Tabela 2 – porównanie wyników badań

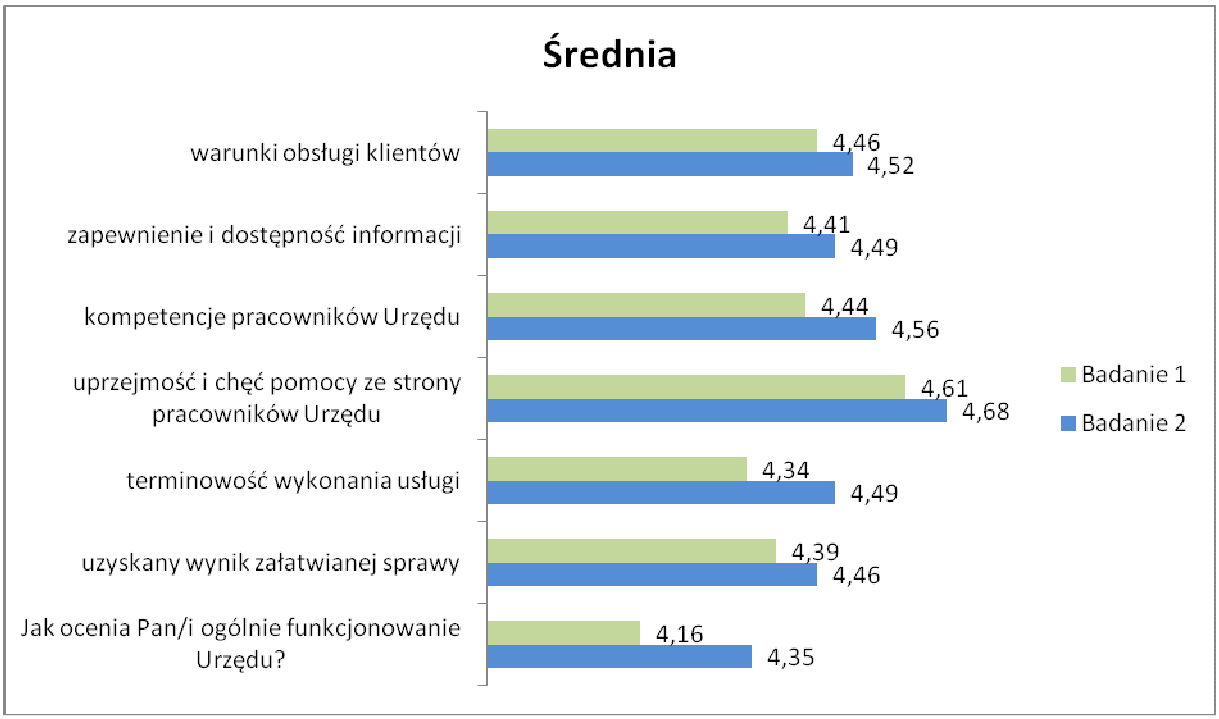
	całkowita ilość ankiet/ odpowiedzi		**TOP2 - % 4 i 5 w całości**		**Średnia**	
	Badanie					
	1	2	1	2	1	2
warunki obsługi klientów	286	112	95%	96%	4,46	4,52
zapewnienie i dostępność informacji	278	111	91%	91%	4,41	4,49
kompetencje pracowników Urzędu	284	112	92%	93%	4,44	4,56
uprzejmość i chęć pomocy ze strony pracowników Urzędu	286	110	95%	95%	4,61	4,68
terminowość wykonania usługi	274	111	91%	92%	4,34	4,49
uzyskany wynik załatwianej sprawy	277	112	92%	95%	4,39	4,46
Jak ocenia Pan/i ogólnie funkcjonowanie Urzędu?	277	110	86%	88%	4,16	4,35

Poniższe wykresy zawierają porównanie wyników badania 1 i badania 2 w zakresie TOP2 oraz średniej uzyskanych wyników.

Wykres 9 – porównanie wyników badań – TOP2



Wykres 10 – porównanie wyników badań – średnie



Porównanie wyników badania 2 z wynikami badania poprzedniego wskazuje na następujące podstawowe cechy:

1. Ilość wypełnionych ankiet uległa znacznemu zmniejszeniu – o ponad 50% z poziomu 280 ankiet do 110 ankiet.

2. średnia odpowiedzi na poszczególne pytania pozostała na takim samym poziomie w granicach 4,5 – z niewielką tendencją wzrostową ok. 0,1 punktu procentowego dla wszystkich pytań.

3. procent odpowiedzi bardzo dobrych i dobrych pozostał na takim samym wysokim poziomie przekraczającym 90% dla 6 pytań podstawowych i 86% dla pytania podsumowującego.

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" – co jest wynikiem bardzo dobrym.

Podobnie kształtują się wyniki przy przyjęciu za podstawę do porównań średnich wyników – najlepiej oceniany aspekt to „uprzejmość i chęć pomocy ze strony pracowników Urzędu" (średnia 4,68) natomiast czynnikiem ocenianym najsłabiej (ale w dalszym ciągu na wysokim poziomie) jest „uzyskany wynik załatwianej sprawy" (średnia 4,46).

Największa ilość odpowiedzi bardzo dobrych (78%) dotyczyła czynnika „uprzejmość i chęć pomocy ze strony pracowników Urzędu", natomiast dla pozostałych obszarów odsetek odpowiedzi bardzo dobrych jest niższy – w granicach 60%.

Podsumowując, najwyżej ocenianym aspektem jest „„uprzejmość i chęć pomocy ze strony pracowników Urzędu". Najniżej oceniany aspekt to „uzyskany wynik załatwianej sprawy" ale różnica w stosunku do oceny najwyższej wynosi tylko 0,2 punktu procentowego.

Wyniki pytania podsumowującego o „ogólną ocenę funkcjonowania Urzędu" są na poziomie średnim w stosunku do podstawowej grupy pytań, ale różnice nie są tutaj wyraźnie istotne (średnia niższa o 0,3 pkt. od pozostałych pytań).

Pewnym problemem w zakresie wyników drugiego badania jest znaczny spadek ilości uzyskanych ankiet – o ponad 50%, natomiast bezwzględna ilość ankiet jest nadal wysoka w relacji do czasu badania oraz wielkości Urzędu.

Wyniki badania pozostały na bardzo dobrym i wyrównanym poziomie – przy TOP2 powyżej 90% i średniej dla wszystkich pytań w granicach 4,5.

W następnym badaniu należy dążyć do takiej jego organizacji, aby ilość respondentów uległa zwiększeniu. Termin następnego badania powinien zostać wyznaczony w taki sposób, aby nastąpił po całkowitym zrealizowaniu działań doskonalących zaplanowanych do realizacji po samoocenie CAF. W wypadku Urzędu Gminy Zgierz jednym z takich działań wpływających potencjalnie na wyniki zadowolenia klientów jest „Zwiększenie kompetencji pracowników Urzędu w wybranych obszarach".