

**Raport z badania satysfakcji
Klientów Urzędu Gminy Radomin
w 2014 roku**

1. Metodyka badania

Badanie satysfakcji klientów przeprowadzone zostało metodą ankietową w terminie od 1 listopada 2013 do 15 maja 2014 r. Badanie zostało przeprowadzone wśród klientów Urzędu Gminy Radomin.

Organizacja badania polegała na rozdaniu ankiet pracownikom, wyłożeniu ich na korytarzu Urzędu Gminy oraz udostępnieniu na stronie Biuletynu Informacji Publicznej. Pracownicy wręczali ankiety obsługiwanym przez siebie klientom. Dla potrzeb przeprowadzenia badania wydano 50 formularzy ankiet. Wypełnione ankiety były wrzucane do specjalnej urny znajdującej się na korytarzu. Po zakończonym okresie badania razem było 23 ankiety. Zwrotność ankiet wyniosła 46 %.

W pierwszej części ankiety ankietowani oceniali ważność dla nich podanych w ankiecie zagadnień według trzystopniowej skali: bardzo ważne, ważne, nieważne. W drugiej części ankiety oceniali w jakim stopniu są zadowoleni z realizacji wymienionych w ankiecie zagadnień w Urzędzie Gminy Radomin również w podanej wyżej trzystopniowej skali. W ankiecie wymienionych zostało 8 następujących zagadnień:

- 1) uprzejmość, kultura obsługi Klienta,
- 2) wiedza i kompetencja pracownika Urzędu,
- 3) terminowość załatwiania sprawy,
- 4) warunki lokalowe Urzędu,
- 5) uzyskanie pełnej informacji na temat załatwienia sprawy,
- 6) czas oczekiwania na przyjęcie przez urzędnika,
- 7) dostęp do informacji, formularzy i ich czytelność (BIP),
- 8) pomoc w wypełnianiu dokumentów.

W trzeciej części ankiety respondenci mieli za zadanie podać trzy podstawowe oczekiwania związane z obsługą w Urzędzie Gminy.

Ankieta stanowi załącznik do niniejszego raportu.

2. Problemy w zakresie metodyki badania

W przypadku pytania otwartego zawartego w trzeciej części ankiety odpowiedzi udzieliło tylko 21,7% respondentów. Przepuszczalnym powodem mogła być niechęć do wyrażania własnych opinii w pytaniu otwartym.

3. Wyniki badania

W badaniu udział wzięło 10 kobiet i 13 mężczyzn. Wszystkie osoby wypełniły metryczkę ankiety.

Wiek biorących udział w badaniu wskazały 23 osoby:

- poniżej 25 lat – 0 osób
- 25 - 35 lat – 6 osób
- 36 - 45 lat – 7 osób,
- 46 - 55 lat – 7 osób,
- powyżej 55 lat – 3 osoby

Tabela zawarta na kolejnej stronie przedstawia odpowiedzi na pytania zawarte w pierwszej i drugiej części ankiety z przypisaną punktacją według następującego sposobu:

- 1) za przypisanie do czynnika wskaźnika (1) bardzo ważne/bardzo zadowolony – 3 pkt;
- 2) za przypisanie do czynnika wskaźnika (2) ważne/zadowolony – 2 pkt;
- 3) za przypisanie do czynnika wskaźnika (3) nieważne/ niezadowolony – 1 pkt.;
- 4) za przypisanie do czynnika wskaźnika (4) nie dotyczyło/a załatwianej sprawy – 0 pkt.

Następnie kolejno obliczono: średnią arytmetyczną oceny ważności dla każdego czynnika, wskaźnik ważności dla każdego czynnika, średnią arytmetyczną oceny satysfakcji dla każdego czynnika, ocenę satysfakcji dla każdego czynnika według wskaźnika ważności. Na koniec obliczono ogólny poziom satysfakcji poprzez przemnożenie sumy ocen satysfakcji przez 100% i podzielenie przez maksymalną wielkość, jaką można było otrzymać dla każdego czynnika czyli trzy. **Tak obliczony poziom satysfakcji wynosi 67,86%.**

Odpowiedzi na pytania zawarte w pierwszej i drugiej części ankiety.

czynniki kształtowania satysfakcji klienta	RESPONDENCI - ILOŚĆ PUNKTÓW																							suma respondentów	suma punktów	średnia ważności	wskaźnik ważności w %	średnia satysfakcji	ocena satysfakcji	
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	XIII	XIV	XV	XVI	XVII	XVIII	XIX	XX	XXI	XXII	XXIII							
uprzejmość, kultura obsługi klienta	ważność	2	3	1	2	2	1	2	0	2	2	3	3	2	2	2	1	3	0	3	3	2	3	2	21	46	2,19	12,98		
	satysfakcja	2	2	2	2	2	1	2	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	3	2	2	3	2						
wiedza i kompetencja pracownika urzędu	ważność	2	2	2	2	2	0	2	0	0	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	20	46	2,30	13,63		
	satysfakcja	2	2	2	2	2	0	2	0	0	1	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2						
terminowość załatwiania sprawy	ważność	2	1	2	3	2	0	2	0	2	2	3	3	1	0	0	1	3	2	3	0	2	3	2	18	39	2,17	12,84		
	satysfakcja	2	2	2	1	2	0	2	0	2	1	2	2	2	0	0	2	2	2	2	0	3	2	2						
warunki lokalowe urzędu	ważność	1	1	2	2	1	0	2	1	1	2	2	2	1	0	1	1	2	1	2	0	2	3	2	20	32	1,60	9,48		
	satysfakcja																													
uzyskanie pełnej informacji na temat załatwienia sprawy	ważność	2	2	1	3	2	0	3	0	2	2	3	3	0	0	2	2	2	2	3	2	3	3	2	19	44	2,32	13,72		
	satysfakcja	2	2	2	2	2	0	2	0	2	2	2	2	0	0	2	2	2	2	2	2	2	3	2						
czas oczekiwania na przyjęcie przez urzędnika	ważność	2	2	2	3	1	0	3	0	0	0	2	2	2	2	1	2	2	0	2	0	3	3	2	17	36	2,12	12,55		
	satysfakcja	2	2	2	2	2	0	2	0	0	0	2	3	2	2	2	2	3	0	2	0	2	2	2						
dostęp do informacji, formularzy i ich czytelności (BIP)	ważność	2	2	2	2	2	1	3	0	1	0	2	3	0	0	0	2	1	2	0	0	3	3	3	15	31	2,07	12,25		
	satysfakcja	2	2	2	2	2	1	2	0	2	0	2	2	0	0	0	2	2	2	0	0	2	2	1						
pomoc w wypełnianiu dokumentów	ważność	2	3	2	3	2	1	3	0	2	0	2	2	1	1	0	0	2	0	3	0	2	3	2	17	36	2,12	12,55		
	satysfakcja	2	2	2	2	2	1	2	0	2	0	2	3	2	2	0	0	2	0	3	0	3	3	2						
		suma ważności czynnika																									16,87	100,00		2,04

Z powyższej tabeli wynika, iż klienci najbardziej zadowoleni są z pomocy w wypełnianiu dokumentów (średnia ocena satysfakcji 2,18), czasu oczekiwania na przyjęcie przez urzędnika (średnia ocena satysfakcji 2,12) oraz wiedzy i kompetencji pracownika urzędu (średnia ocena satysfakcji 2,10). W porównaniu do badań z roku 2013 po raz drugi klienci wykazują największą satysfakcję dla czynnika: „pomoc przy wypełnianiu dokumentów. W poprzednim badaniu klienci byli najbardziej zadowoleni z wiedzy i kompetencji pracownika urzędu (średnia ocena satysfakcji 2,77).

Najważniejsze zagadnienia dla klientów to uzyskanie pełnej informacji na temat załatwienia sprawy (średnia ocena ważności 2,32), uprzejmość, kultura obsługi klienta (średnia ocena ważności 2,19) oraz terminowość załatwiania spraw (średnia ocena ważności 2,17). Najmniej ważnym zagadnieniem dla ankietowanych są warunki lokalowe urzędu (średnia ocena ważności 1,60). Czynniki powyższe po raz trzeci jest wskazywany jako najmniej ważny w kształtowaniu zadowolenia klientów.

Wśród pojawiających się oczekiwań respondentów wymienionych w trzeciej części ankiety znajdują się:

- 1) oczekiwanie terminowości załatwiania spraw – 2 wskazania,
- 2) oczekiwanie wiedzy i kompetencji – 2 wskazania
- 3) oczekiwanie pomocy przy wypełnianiu dokumentów – 1 wskazanie,
- 4) oczekiwanie szacunku dla petenta – 1 wskazanie,
- 5) oczekiwanie dostępu do formularzy – 1 wskazanie.

4. Wnioski do doskonalenia

Badanie satysfakcji klientów zostało przeprowadzone po raz czwarty. Celem badania było uzyskanie informacji na temat poziomu jakości usług świadczonych przez Urząd Gminy, stanowiących podstawę dla spełnienia oczekiwań klienta, a w konsekwencji osiąganie wyższych wskaźników oraz coraz lepszego wizerunku Urzędu. Uzyskane wyniki świadczą, że Urząd jest postrzegany wśród klientów dobrze i bardzo dobrze. Porównując wyniki do uzyskanych w badaniach przeprowadzonych w 2013 roku poziom satysfakcji klientów uległ on obniżeniu. W związku z powyższym będą prowadzone działania doskonalące. W najbliższym czasie planowane jest:

1. Udostępniane na stronie internetowej i BIP karty usług zostaną rozszerzone o usługi, dla których nie sporządzono kart usług w roku 2012 i w roku 2013.

2. Karty usług będą również dostępne na odpowiednich stanowiskach pracowniczych.

Oczekuje się, że doświadczenie zdobyte w obecnym procesie ankietowania zostanie wykorzystane w następnym badaniu ankietowym, jakie jest przewidywane w drugiej połowie roku 2014. Zostanie również rozważona możliwość wprowadzenia do obiegu ankiety prezentowanej na stronach internetowych Gminy, co zapewne znacznie zwiększyłoby liczbę osób chętnych do jej wypełnienia. Wdrażanie usprawnień w świadczeniu usług przez Urząd Gminy Radomin z pewnością będzie wychodziło naprzeciw podnoszeniu jakości obsługi klientów.

5. Komunikacja wyników badania

Raport z badania zostanie przedstawiony pracownikom urzędu w celu zapoznania się z wynikami badania i opublikowany na stronie internetowej pod adresem www.bip.radomin.pl.

Radomin, dnia 30.05.2014 r.

Sporządziła: Ewa Drawert

Zatwierdził: Piotr Wolski