

**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 czerwca do 15 października 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 obsługiwany 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 32 ankiety. Zwrotność ankiet wyniosła 64 %.

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 43,75% respondentów. Przypuszczalnym powodem mogła być niechęć do wyrażania własnych opinii w pytaniu otwartym.

3. Wyniki badania

W badaniu udział wzięło 8 kobiet i 6 mężczyzn. Trzy osoby nie wypełniły metryczki ankiety.

Wiek biorących udział w badaniu wskazało 19 osób:

- poniżej 25 lat – 0 osób,
- 25 - 35 lat – 8 osób,
- 36 - 45 lat – 3 osoby,
- 46 - 55 lat - 2 osoby,
- powyżej 55 lat – 1 osoba.

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 83,41%.**

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	XXIV	XXV	XXVI	XXVII	XXVIII	XXIX	XXX	XXXI	XXXII						
uprzejmość, kultura obsługi klienta	ważność	3	2	3	2	1	0	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	1	2	3	3	3	2	3	3	3	31	75	2,42	12,57		
	satysfakcja	3	2	2	2	2	0	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3		81			2,61	0,33
wiedza i kompetencja pracownika urzędu	ważność	3	3	3	1	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	32	82	2,56	13,32		
	satysfakcja	3	2	2	2	2	2	1	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3		82			2,56	0,34
terminowość załatwiania sprawy	ważność	3	3	3	1	1	2	3	3	2	1	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	1	2	3	2	2	3	3	32	77	2,41	12,51		
	satysfakcja	3	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3		81			2,53	0,32
warunki lokalowe urzędu	ważność	3	2	3	1	1	0	1	3	2	2	0	3	2	0	2	2	2	2	3	2	0	1	3	1	2	3	2	2	3	2	3	3	29	61	2,10	10,93		
	satysfakcja	3	2	2	2	2	0	2	3	2	2	0	3	3	0	2	2	3	3	2	0	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3		71			2,45	0,27
uzyskanie pełnej informacji na temat załatwienia sprawy	ważność	3	3	3	1	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	0	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	31	78	2,52	13,08		
	satysfakcja	3	2	2	2	2	2	1	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	0	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3		75			2,42	0,32
czas oczekiwania na przyjęcie przez urzędnika	ważność	3	2	3	1	1	1	2	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	0	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	31	75	2,42	12,57		
	satysfakcja	3	2	3	2	2	2	1	3	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	0	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3		74			2,39	0,30
dostęp do informacji, formularzy i ich czytelności (BIP)	ważność	3	2	3	1	1	0	1	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	0	0	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	29	69	2,38	12,37		
	satysfakcja	3	3	3	2	2	0	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	0	0	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3		74			2,55	0,32
pomoc w wypełnianiu dokumentów	ważność	3	2	3	1	1	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	0	0	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	30	73	2,43	12,65		
	satysfakcja	3	2	3	2	2	2	1	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	0	0	1	3	3	3	2	2	3	2	3	3		75			2,50	0,32
		suma ważności czynnika																																		19,24	100,00		
		SATYSFAKCJA NA POZIOMIE																																				83,41 %	

Z powyższej tabeli wynika, iż klienci najbardziej zadowoleni są z uprzejmości, kultury obsługi klienta (średnia ocena satysfakcji 2,61) oraz wiedzy i kompetencji pracownika urzędu (średnia ocena satysfakcji 2,56).

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

- 1) oczekiwanie kompetencji, wiedzy urzędników – 3 wskazania,
- 2) oczekiwanie terminowości załatwiania spraw – 7 wskazań,
- 3) oczekiwanie pomocy przy wypełnianiu wniosków – 5 wskazań,
- 4) oczekiwanie uprzejmości – 2 wskazania,
- 5) oczekiwanie dobrej współpracy – 2 wskazania,
- 6) oczekiwanie rzetelności – 1 wskazanie
- 7) oczekiwanie uczciwości – 1 wskazanie,
- 8) oczekiwanie szacunku – 1 wskazanie,
- 9) oczekiwanie dotyczące czasu oczekiwania – 3 wskazania,
- 10) oczekiwanie warunków lokalowych – 2 wskazania,
- 11) oczekiwanie kultury obsługi klienta – 2 wskazania,
- 12) oczekiwanie wdzięczności – 1 wskazanie,
- 13) oczekiwanie zrozumienia – 1 wskazanie,
- 14) oczekiwanie sprawności – 2 wskazania.

Wpłynęła również ankieta, na której oczekiwania dotyczyły gabinetu stomatologicznego. Oczekiwania te dotyczyły: uprzejmości obsługi dentystycznej oraz przyjmowania dzieci z bólem zęba.

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 osiągnięcie 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 pierwszym badaniu przeprowadzonym w 2013 roku klienci nadal wysoko oceniają wiedzę i kompetencje pracowników urzędu oraz uprzejmości i kulturę obsługi klienta. Nadal jednak 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 pierwszej połowie 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 pierwszej połowie roku 2015. Zostanie również rozważona możliwość wprowadzenia do obiegu ankiety prezentowanej na stronach internetowych Gminy, co zapewne znacznie zwiększyłoby liczbę osób chętnych do jej wypełnienia.

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 31.10.2014 r.

Sporządziła: Ewa Drawert

Zatwierdził: Piotr Wolski