

	Dokument Systemu Zarządzania Jakością	Nr:	I-G2-2
	Grupa procesów zarządzania strategicznego	Wersja:	3
	Proces badania satysfakcji klienta zewnętrznego		



RAPORT **Z BADANIA ANKIETOWEGO SATYSFAKCJI** **KLIENTA ZEWNĘTRZNEGO** **URZĘDU MIASTA NOWEGO SĄCZA**

25 maja 2009 r. - 12 czerwca 2009 r.

Opracowanie raportu
Administrator badania: Wojciech Piech

Nowy Sącz, 11 sierpnia 2009 r.

Aktualne dokumenty SZJ znajdują się w sieci komputerowej w portalu pod adresem <http://qsystem.nowysacz.pl> Dokumenty w wersji papierowej bez oryginalnego podpisu są materiałami pomocniczymi.

I. INFORMACJE OGÓLNE

Na podstawie Zarządzenia Wewnętrznego Nr 15/2009 Prezydenta Miasta Nowego Sącza z dnia 14 maja 2009 r. w sprawie: przeprowadzenia częściowych przeglądów zarządzania i badania satysfakcji klientów zewnętrznych w samodzielnych komórkach organizacyjnych Urzędu Miasta Nowego Sącza w ramach przeglądu funkcjonowania Systemu Zarządzania Jakością (SZJ) zgodnego z normą PN-EN ISO 9001:2000 w celu zapewnienia jego stałej przydatności, adekwatności i skuteczności przeprowadzone zostały badania satysfakcji Klienta Zewnętrznego.

Badanie wynikało z polityki nieustającej identyfikacji i pomiaru jakości usług świadczonych przez Urząd. Celem głównym było zbadanie poziomu ogólnej satysfakcji Klienta Zewnętrznego z jakości usług świadczonych przez Urząd, a także uzyskanie opinii respondentów odnośnie jakości obsługi, kompetencji, kultury osobistej i etyki zawodowej urzędników, dostępności informacji o świadczonych usługach, warunkach lokalowych i wyposażeniu Urzędu, a także oczekiwań dotyczących usprawnienia pracy Urzędu i wskazania obszarów do poprawy.

Niniejszy raport stanowi udokumentowanie procesu badań satysfakcji Klienta Zewnętrznego. Jego celem jest podsumowanie przebiegu tego procesu i zgłoszonych w jego trakcie ocen, opinii i propozycji.

II. ORGANIZACJA BADAŃ

1. Zasady i zakres badań

Badania miały charakter publiczny. Każdy zainteresowany miał możliwość dotarcia do informacji o badaniach i wzięcia w nich udziału. Były one oparte o zasadę równości i otwartości, co oznacza, że uczestniczyć w nich mogli wszyscy zainteresowani obywatele na zasadzie pełnej dobrowolności i anonimowości.

Ankietowani byli głównie interesanci załatwiający sprawy w 20 komórkach organizacyjnych Urzędu Miasta Nowego Sącza, a także Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej i Sądeckim Urzędzie Pracy. W badaniach wzięło udział łącznie 919 osób, co stanowi ok. 1, 11% populacji Miasta Nowego Sącza. Wielkość próby zbliżona do wielkości przyjętych w badaniach prowadzonych przez profesjonalne pracownie badań opinii publicznej.

2. Sposób organizacji badań

2.1. Organizacja badań

Badania były prowadzone w dniach 25 maja 2009 r. – 12 czerwca 2009 r. poprzez:

- bezpośrednią komunikację z Urzędem Miasta – możliwość złożenia opinii pisemnej w formie ankiety w poszczególnych komórkach organizacyjnych Urzędu Miasta, a także Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej i Sądeckim Urzędzie Pracy.
- komunikację z Urzędem Miasta za pośrednictwem strony internetowej – możliwość przysyłania wypełnionych ankiet na adres mailowy: ankieta@nowysacz.pl przy wykorzystaniu zamieszczonego na stronie internetowej Urzędu Miasta formularza ankiety.

2.2. Uruchomienie serwisu internetowego

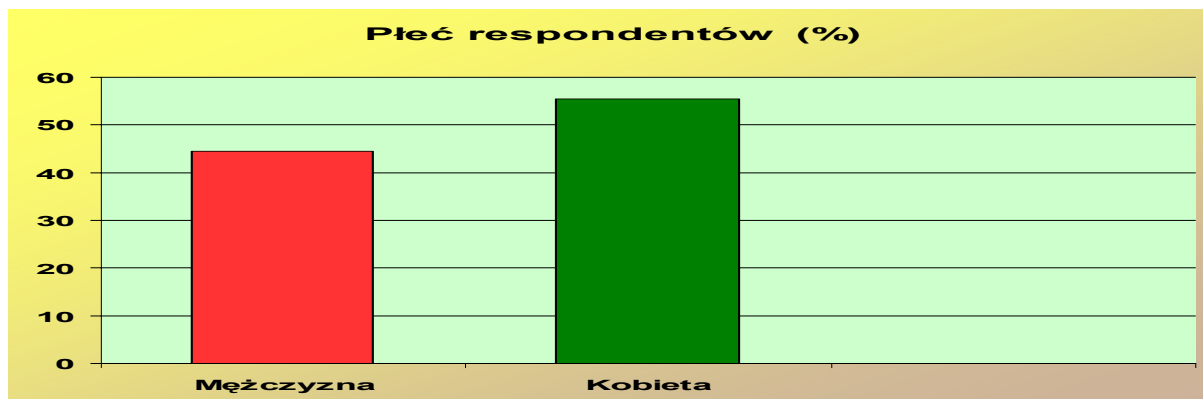
W okresie badań na stronie internetowej Urzędu Miasta (www.nowysacz.pl) zamieszczone zostały informacje dotyczące badań i formularz ankiety.

2.3. Działania informacyjne i promocyjne

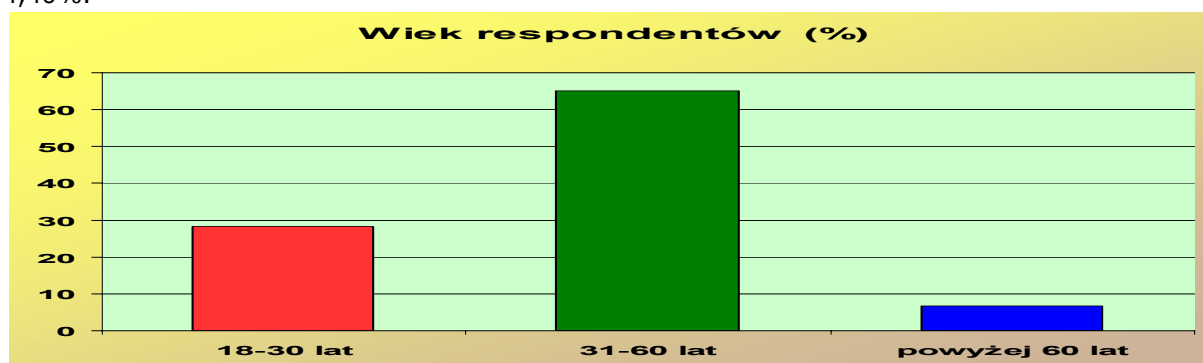
Badania były ściśle związane z kampanią informacyjną. Celem kampanii było zachęcenie mieszkańców do udziału w badaniach. Informacje o badaniach upowszechniano z pomocą mediów lokalnych, w tym zwłaszcza: stacji radiowych i lokalnych mediów prasowych. Najważniejszym kanałem informacyjnym był serwis internetowy Aktualności Urzędu Miasta. Było to źródło bieżących informacji o badaniach.

III. PREZENTACJA WYNIKÓW BADAŃ

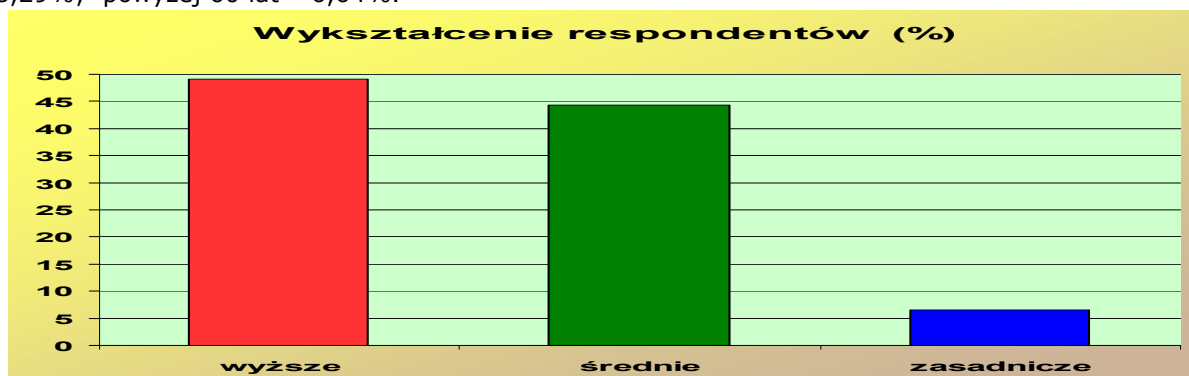
3.1. Aspekty profilu uczestników badań



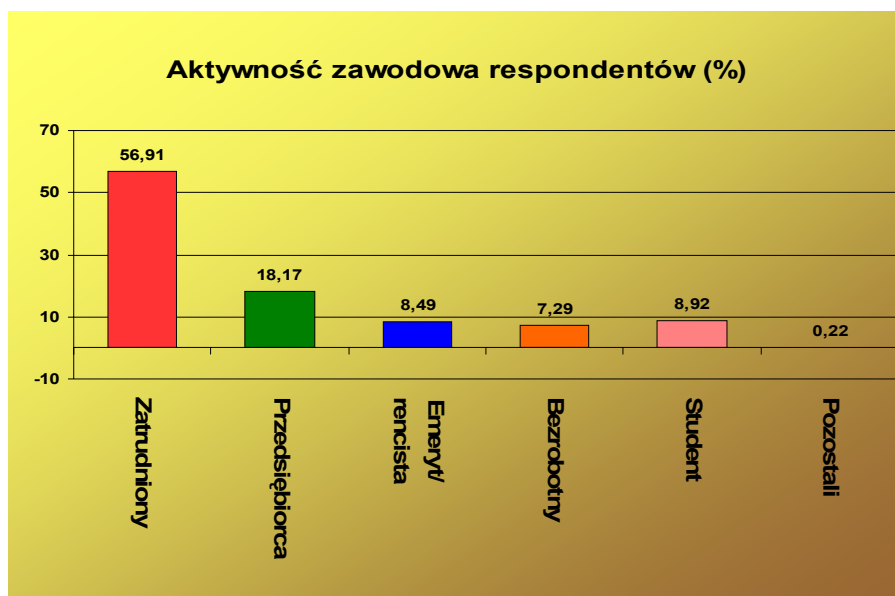
Struktura płci uczestników badań przedstawia się następująco: kobiety - 55,60%, a mężczyźni - 44,40%.



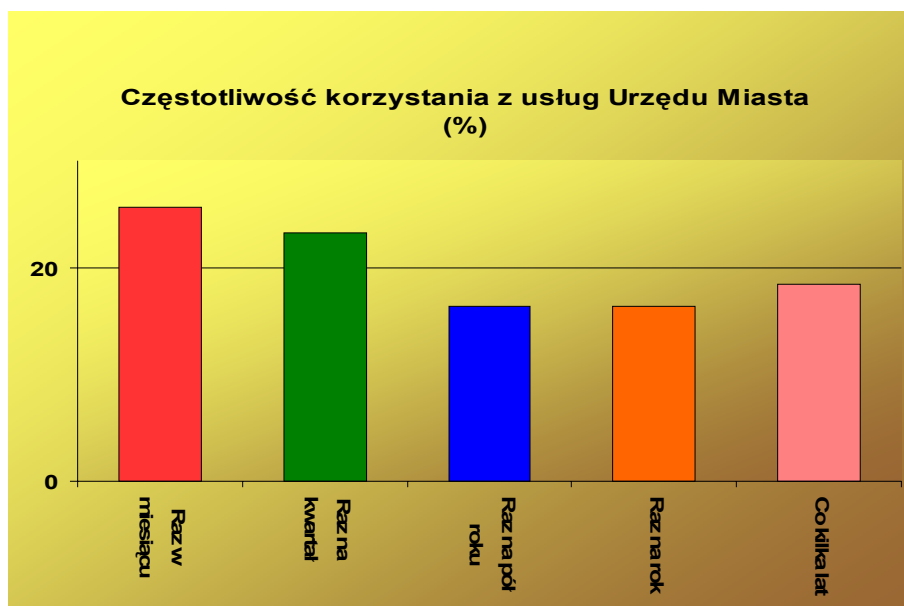
Struktura wieku uczestników badań przedstawia się następująco: 31-60 lat - 65,07%; 18-30 lat - 28,29%; powyżej 60 lat - 6,64%.



Struktura wykształcenia uczestników badań przedstawia się następująco: wyższe - 49,18% średnie - 44,29%; zasadnicze - 6,53%.



Struktura aktywności zawodowej uczestników badań przedstawia się następująco: zatrudnieni/ pracownicy najemni – 56,91%; przedsiębiorcy/ pracodawcy – 18,17%; emeryci/ renciści – 8,49%; studenci/ uczący się – 8,92%, bezrobotni – 7,29%; pozostali – 0,22%.



Struktura częstotliwości korzystania przez uczestników badania z usług Urzędu Miasta przedstawia się następująco: raz w miesiącu – 25,68%; raz na kwartał – 23,29%; co kilka lat – 18,39%; raz na pół roku – 16,32%; raz na rok – 16,32%.

3.2. Uśredniony profil uczestnika badań:

Na podstawie uzyskanych danych zaprezentowanych powyżej stało się możliwe ustalenie uśrednionego profilu uczestnika badań.

Jest to najczęściej osoba w przedziale wiekowym 31-60 lat, o wykształceniu wyższym, niewiele rzadziej – średnim, w większości przypadków zatrudniona, stosunkowo często i regularnie korzystająca z usług Urzędu Miasta.

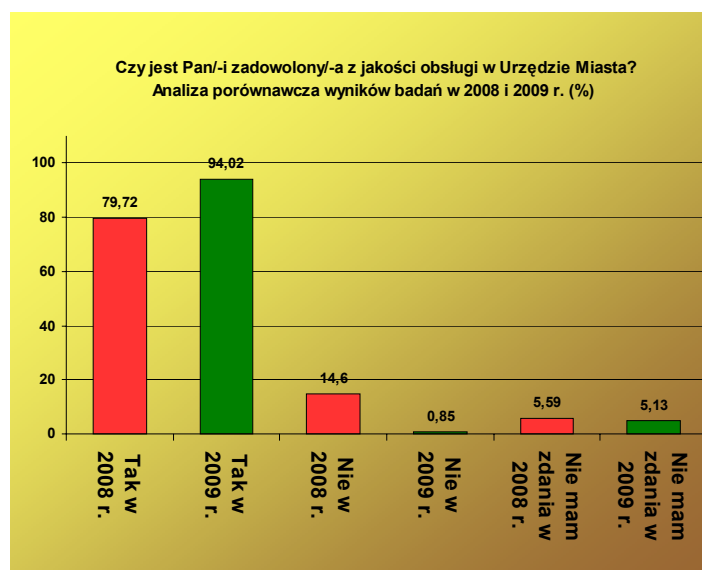
3.3. Opinie uczestników badań:

Na pytanie „Czy jest Pan/ Pani zadowolony (-a) z jakości obsługi w Urzędzie Miasta?” respondenci odpowiadali następująco: tak - 50,16%; raczej tak - 39,28%; raczej nie - 1,74%, nie - 1,31%, nie miało zdania - 7,51 %.



89,44% respondentów potwierdziło generalnie swoją satysfakcję z jakości obsługi w Urzędzie Miasta, podczas gdy 3,05% wyraziło generalnie swoją dezaprobatę, a 7,51% uchyliło się od udzielenia odpowiedzi.

Porównanie w tym aspekcie z wynikami badań przeprowadzonych w 2008 r. wygląda następująco*:



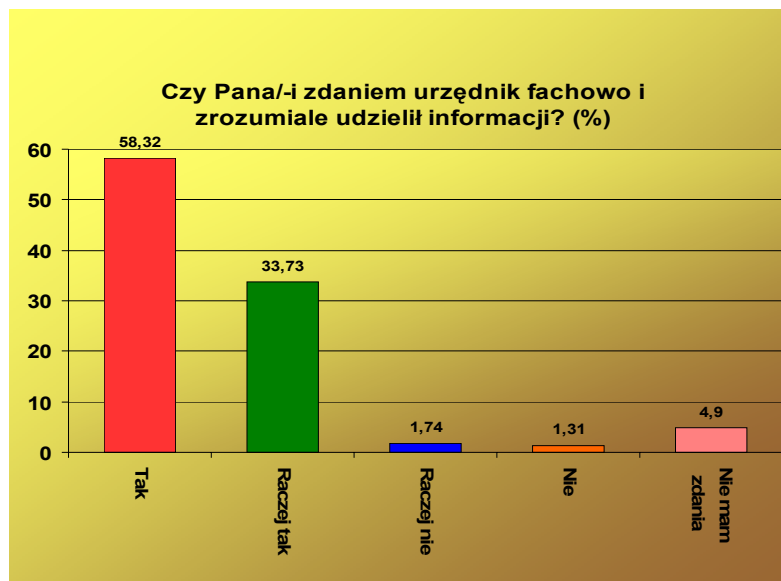
W przeciągu ostatnich 12 miesięcy odnotowany został wzrost liczby klientów zewnętrznych wyrażających swoją satysfakcję z jakości obsługi w Urzędzie Miasta - o 15,03%; spadek liczby klientów niezadowolonych - o 13,94% i spadek liczby osób uchylających się od wyrażenia oceny - o 0,50%.

Wniosek: Urząd Miasta osiągnął bardzo dobry wynik w ogólnej ocenie odnotowując przy tym dalszy postęp w stosunku do wyników z roku poprzedzającego.

* /Ze względu na różnice w metodologii badań w 2008 i 2009 r. porównania ograniczone zostały do wyników uzyskanych w badaniach przeprowadzonych w Biurze Obsługi Mieszkańców(BOM) w 2008 r. i 2009 r. (badania w 2008 r. prowadzone były wyłącznie w BOM, uzyskana tam wówczas wielkość próby to 143 respondentów, dla porównania wielkość próby w 2009 r. to: w BOM 117 respondentów, a łącznie w 20 jednostkach Urzędu Miasta, oraz w Sądeckim Urzędzie Pracy i Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej 919 respondentów).

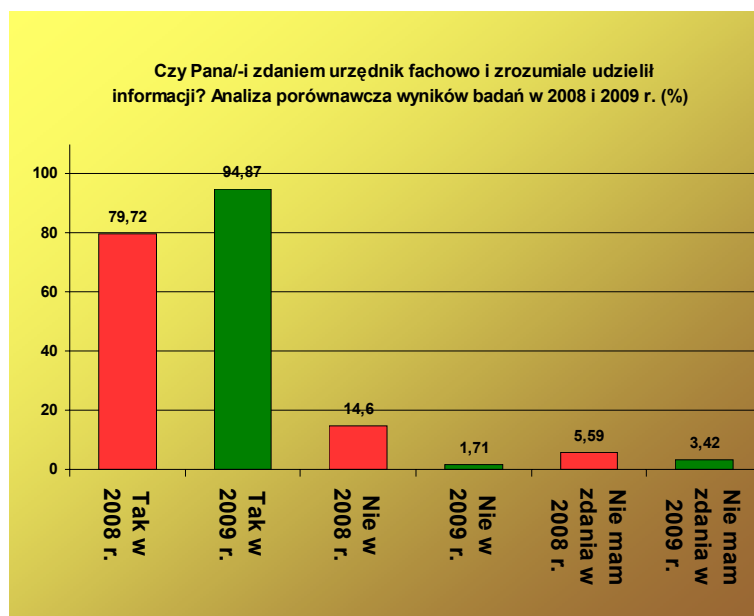
Aktualne dokumenty SZJ znajdują się w sieci komputerowej w portalu pod adresem <http://qsystem.nowysacz.pl> Dokumenty w wersji papierowej bez oryginalnego podpisu są materiałami pomocniczymi.

Na pytanie „Czy Pana/-i zdaniem urzędnik fachowo i zrozumiale udzielił informacji?” respondenci odpowiadali następująco: tak – 58,32%; raczej tak – 33,73%; raczej nie – 1,74%, nie – 1,31%, nie miało zdania – 4,90%.



92,05% respondentów potwierdziło generalnie swoją satysfakcję z fachowości i komunikatywności urzędników, podczas gdy 3,05% wyraziło generalnie swoją dezaprobatę, a 4,90% nie wyraziło opinii.

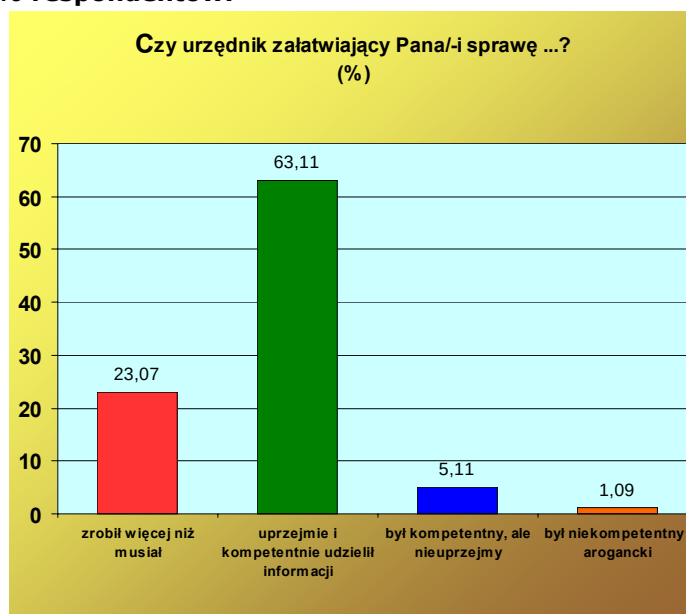
Porównanie w tym aspekcie z wynikami badań przeprowadzonych w 2008 r. wygląda następująco:



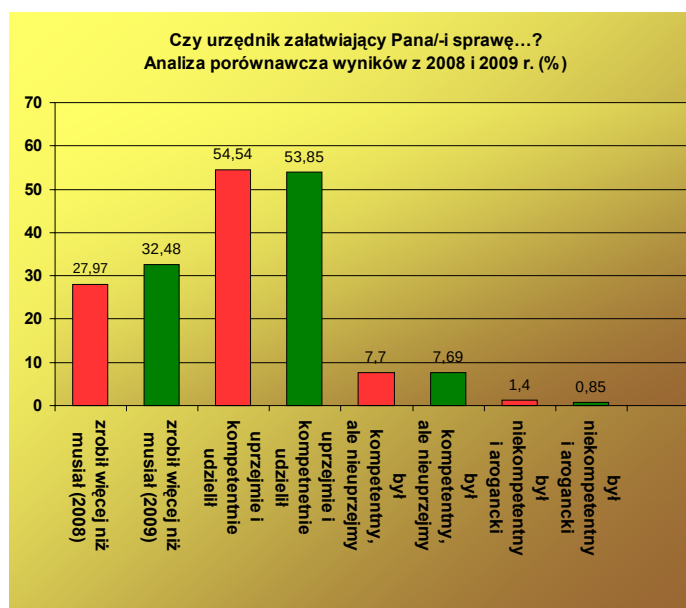
W okresie od badań przeprowadzonych w 2008 r. odnotowany został wzrost liczby klientów zewnętrznych wyrażających swoją satysfakcję z fachowości i komunikatywności urzędników - o 15,15%; spadek liczby klientów niezadowolonych - o 12,35% i spadek liczby osób uchylających się od wyrażenia oceny - o 2,17%.

Wniosek: Z badania wynika, że profesjonalizm i komunikatywność urzędników są oceniane wysoko przez klientów zewnętrznych, na uwagę zasługuje znaczący postęp w analizowanym aspekcie w stosunku do wyników z roku poprzedzającego.

Na pytanie dotyczące postawy urzędników respondenci odpowiadali następująco: „zrobił więcej niż musiał” – 23,07%; „uprzejmie i kompetentnie udzielił informacji” – 63,11%; „był kompetentny, ale nieuprzejmy” – 5,11%; „był niekompetentny i arogancki” – 1,09%; nie miało zdania – 7,62% respondentów.



Porównanie w tym aspekcie z wynikami badań przeprowadzonych w 2008 r. wygląda następująco:

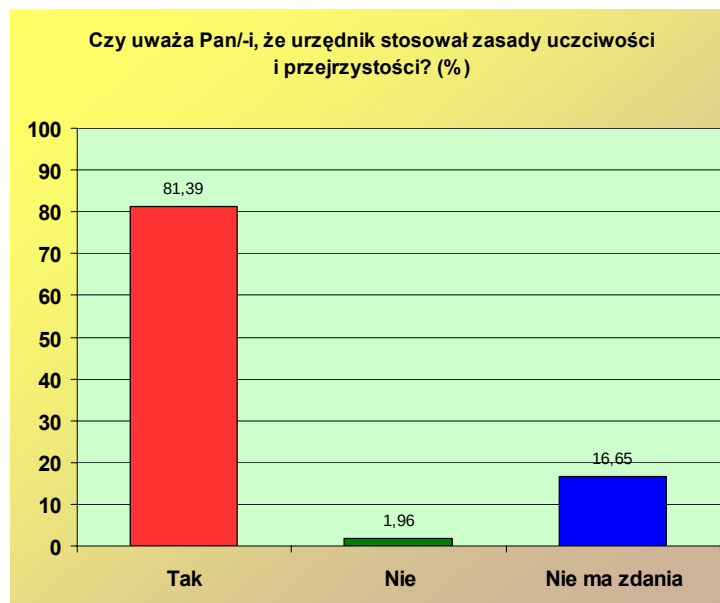


W okresie od badań przeprowadzonych w 2008 r. odnotowany został wzrost liczby klientów zewnętrznych dostrzegających u urzędników gotowość „zrobienia więcej niż to, co wynika z obowiązków” - o 4,51% przy jednoczesnym utrzymaniu zbliżonego poziomu satysfakcji z „uprzejmości i kompetencji” urzędników – spadek o 0,69% rekompensowany z nadadkiem przez wcześniej wymieniony wzrost, a także przy utrzymaniu zbliżonej liczby klientów, którzy mieli do czynienia z urzędnikiem „kompetentnym, ale nieuprzejmym” – spadek o 0,01%; przy spadku klientów, którzy mieli do czynienia z urzędnikiem „niekompetentnym i aroganckim” - o 0,55% i spadku liczby osób uchylających się od wyrażenia oceny – o 3,26%.

Wniosek: Z badania wynika, że w ocenie respondentów postawa urzędników nacechowana jest elementami wysokiej kultury osobistej i profesjonalizmu, cieszy również odnotowany wzrost klientów dostrzegających u urzędników ponadprzeciętne zaangażowanie w stosunku do wyników z roku poprzedzającego.

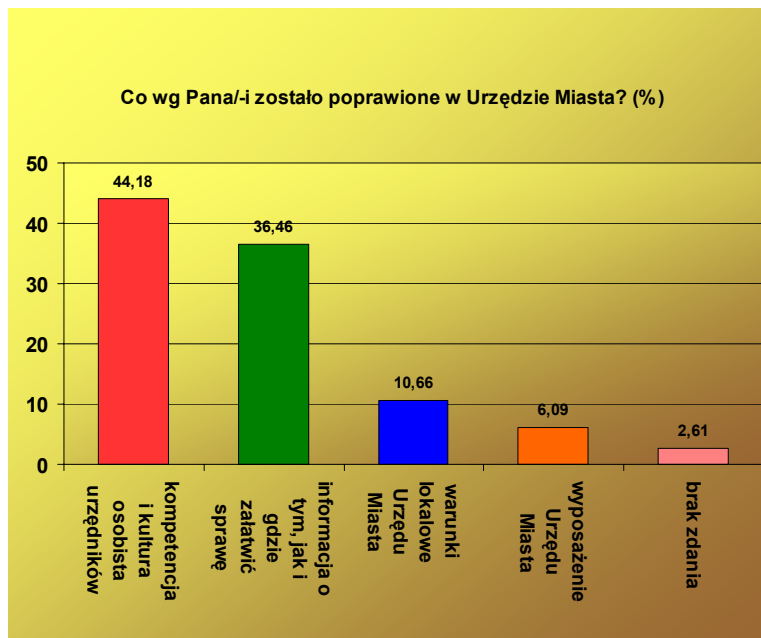
Aktualne dokumenty SZJ znajdują się w sieci komputerowej w portalu pod adresem <http://qsystem.nowysacz.pl> Dokumenty w wersji papierowej bez oryginalnego podpisu są materiałami pomocniczymi.

Na pytanie „Czy uważa Pan/-i, że urzędnik stosował zasady uczciwości i przejrzystości?” respondenci odpowiadali następująco: tak – 81,39%; nie – 1,96%, nie miało zdania – 16,65%.



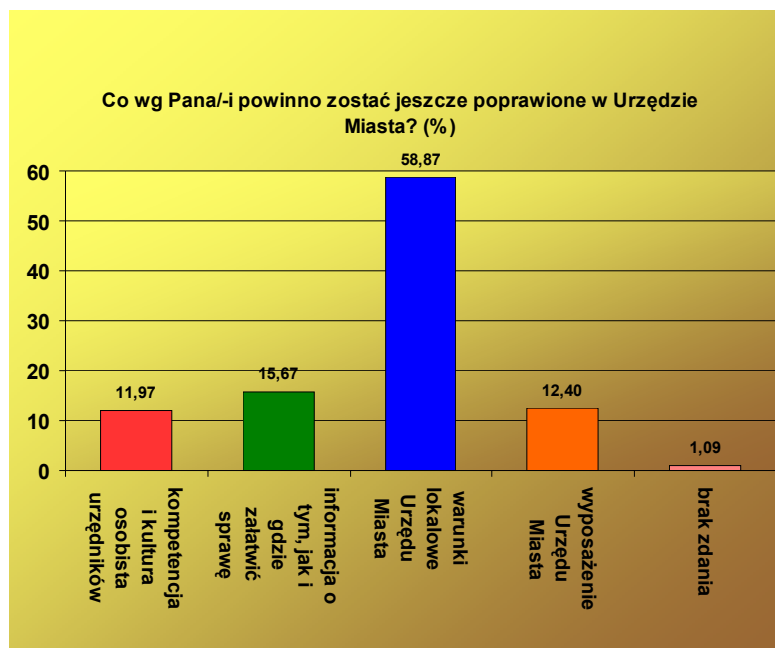
Wniosek: Z badania wynika, że w ocenie zdecydowanej większości respondentów urzędnicy stosują zasady uczciwości i przejrzystości, odsetek respondentów twierdzących inaczej jest minimalny, dość znaczący jest udział respondentów, którzy nie potrafili ocenić tego aspektu pracy urzędników.

Na pytanie „Co według Pana/-i zostało poprawione w Urzędzie Miasta?” respondenci odpowiadali następująco: kompetencja i kultura osobista – 44,18%; informacja o tym, jak i gdzie załatwić sprawę – 36,46%; warunki lokalowe – 10,66%; wyposażenie – 6,09%, brak zdania – 2,61%.



Wniosek: Na szczególną uwagę zasługują dwa elementy zauważonej do tej pory poprawy najczęściej wskazywane przez respondentów – kompetencja i kultura osobista urzędników, oraz informacja o tym, jak i gdzie załatwić sprawę, w zdecydowanie mniejszym stopniu respondenci dostrzegają poprawę w zakresie warunków lokalowych i wyposażenia Urzędu Miasta.

Na pytanie „Co według Pana/-i powinno zostać jeszcze poprawione w Urzędzie Miasta?” respondenci odpowiadali następująco: warunki lokalowe – 58,87%; informacja o tym, jak i gdzie załatwić sprawę – 15,67%; wyposażenie – 12,40%; kompetencja i kultura osobista – 11,97%;, brak zdania – 1,09%.



Wniosek: W spektakularny sposób spośród różnych obszarów do poprawy wskazanych przez respondentów wyróżnia się aspekt warunków lokalowych Urzędu Miasta. Poprawy w tym zakresie oczekuje 58,87% respondentów! Często wskazują oni również na potrzebę poprawienia dostępności Urzędu Miasta poprzez wskazanie miejsc parkingowych dla klientów, a także na potrzebę poprawienia dostępności Urzędu Miasta dla osób niepełnosprawnych. Wiele respondentów domaga się skonsolidowania wszystkich usług świadczonych przez Urząd Miasta w jednym łatwo dostępnym komunikacyjnie miejscu.

IV. PODSUMOWANIE I WNIOSKI Z PRZEBIEGU BADAŃ

Uczestnicy badań korzystali przede wszystkim z formularza ankiety w wersji papierowej. W wyniku badań do Urzędu Miasta napłynęło ogółem **919 ankiet**. To najlepszy wynik pod względem liczby uczestników ze wszystkich do tej pory organizowanych przez Urząd Miasta Nowego Sącza badań i konsultacji. Wydaje się, że Urząd Miasta znalazł kolejną skuteczną formę dialogu społecznego do wykorzystania w przyszłości.

Uczestnicy badań w zdecydowanej większości wysoko ocenili codzienne wysiłki urzędników samorządowych na rzecz jak najwyższej jakości świadczonych usług. Wskazali przy tym na oczekiwane kierunki zmian, głównie w zakresie poprawy warunków lokalowych (fizyczna konsolidacja jednostek, dostępność komunikacyjna, parkingi, wyposażenie) i likwidacji barier architektonicznych w Urzędzie Miasta dla potrzeb osób niepełnosprawnych.

Przedstawione wyżej wyniki badań potwierdzają, że Urząd w swoich dążeniach do polepszania jakości świadczonych usług i doskonalenia jakości obsługi osiąga bardzo dobre wyniki. Potwierdzają to także bezpośrednie opinie wyrażane podczas badań przez Klientów Zewnętrznych Urzędu. Wyniki badań pokazują, że zakładane mierniki są osiąganym powyżej zakładanego poziomu, a poziom satysfakcji znajduje się na bardzo wysokim poziomie.

Należy uznać przeprowadzone badania za cenne źródło opinii i propozycji w zakresie prac nad określeniem kierunków dalszego podnoszenia jakości świadczonych usług. Tegoroczne badania potwierdziły, że są cennym źródłem informacji.

Cykliczne badania pozostaną stałym elementem pomiarowym, pozwalają one bowiem identyfikować obszary do poprawy i uwzględniać zmieniające się oczekiwania Klientów Zewnętrznych.