

**BADANIE SATYSFAKCJI KLIENTA PRZEPROWADZONE Z WYKORZYSTANIEM
JEDNOLITEGO TREŚCIOWO KWESTIONARIUSZA ANKIETOWEGO
URZĄD H - Urząd Miasta Rzeszowa**

CZYNNIKI KSZTAŁTOWANIA SATYSFAKCJI KLIENTA		ILOŚĆ ODPOWIEDZI (1)	SUMA PUNKTÓW (1)	ILOŚĆ ODPOWIEDZI (2)	SUMA PUNKTÓW (2)	ILOŚĆ ODPOWIEDZI (3)	SUMA PUNKTÓW (3)	SUMA RESPON .	SUMA PUNKTÓ W	ŚREDNIA WAŻNOŚCI	WSKAŹNIK WAŻNOŚCI w %	ŚREDNIA SATYSFAKCJI	OCENA SATYSFAKCJI
- uprzejmość, troska o Klienta (kultura obsługi Klienta)	WAŻNOŚĆ	123	369	28	56	0	0	151	425	2,81	13,65%		
	SATYSFAKCJA	130	390	21	42	0	0	151	432			2,86	0,39
- wiedza i kompetencja pracownika Urzędu	WAŻNOŚĆ	113	339	39	78	0	0	152	417	2,74	13,31%		
	SATYSFAKCJA	117	351	34	68	1	1	152	420			2,76	0,37
- terminowość załatwiania sprawy	WAŻNOŚĆ	72	216	80	160	0	0	152	376	2,47	12,00%		
	SATYSFAKCJA	70	210	80	160	2	2	152	372			2,45	0,29
- warunki lokalowe Starostwa ... / Urzędu ...	WAŻNOŚĆ	75	225	66	132	11	11	152	368	2,42	11,76%		
	SATYSFAKCJA	53	159	66	132	33	33	152	324			2,13	0,25
- uzyskanie pełnej informacji na temat załatwienia sprawy	WAŻNOŚĆ	104	312	48	96	0	0	152	408	2,68	13,02%		
	SATYSFAKCJA	115	345	33	66	4	4	152	415			2,73	0,36
- czas oczekiwania na przyjęcie przez urzędnika	WAŻNOŚĆ	77	231	74	148	1	1	152	380	2,50	12,15%		
	SATYSFAKCJA	67	201	79	158	6	6	152	365			2,40	0,29
- dostęp do informacji, formularzy i ich czytelność (BIP)	WAŻNOŚĆ	62	186	84	168	0	0	146	354	2,42	11,76%		
	SATYSFAKCJA	69	207	74	148	3	3	146	358			2,45	0,29
- pomoc w wypełnianiu dokumentów	WAŻNOŚĆ	82	246	63	126	2	2	147	374	2,54	12,34%		
	SATYSFAKCJA	103	309	43	86	1	1	147	396			2,69	0,33

POZIOM SATYSFAKCJI: 85,67%



PROJEKT BADAWCZY – 6 EDYCJA
BADANIE SATYSFAKCJI KLIENTA URZĘDU
PRZEPROWADZONE Z WYKORZYSTANIEM
JEDNOLITEGO TREŚCIOWO KWESTIONARIUSZA ANKIETOWEGO

1. RYS HISTORYCZNY PROJEKTU BADAWCZEGO

- A. II FORUM PEŁNOMOCNIKÓW SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ GDAŃSK MAJ 2006r. – uczestnicy sformułowali wniosek: „*Opracować ankietę badania satysfakcji klienta uwzględniającą standardy działania administracji publicznej w celu przeprowadzenia badań porównawczych różnych Urzędów. PIHZ Certyfikacja opracuje ankietę i obejmie patronatem badania*”.
- B. OKRES MIĘDZY PLENARNY (MAJ 2006 – MAJ 2007) – PIHZ Certyfikacja przeprowadziła badania, przyjmując próbkę 50% stanu certyfikowanych Urzędów. Reprezentatywna grupa stanowiła liczbę 21 Starostw i Urzędów, do których PIHZ Certyfikacja zwróciła się z prośbą o przesłanie ankiety badania satysfakcji Klienta, funkcjonującej w ramach certyfikowanego systemu zarządzania jakością. Celem niniejszego badania było określenie stopnia powtarzalności pytań (zagadnień) poruszanych w ankietach, a następnie próba ujednolicenia pytań, które statystycznie powtarzały się najczęściej.
- Przeprowadzone badania oraz analiza otrzymanych wyników umożliwiły wyróżnienie dwóch podstawowych grup pytań oraz wyłonienie obszaru, który nie znalazł się wśród pytań materiału źródłowego. Zaproponowana przez PIHZ Certyfikacja nowa grupa była wymagana normą i poświęcona zbadaniu oczekiwań Klientów, co dawało słuszność umieszczenia jej w ankiecie badania percepcji – w celu jednoczesnej realizacji obu wymagań normy (norma ISO 9001, pkt. 7.2.1 oraz pkt. 8.2.1).
- Przeprowadzone badania umożliwiły wyłonienie grupy pytań (grupa I) wspólnych dla większości Urzędów, na podstawie których zostały sprecyzowane czynniki kształtowania satysfakcji klienta, uwzględniające standardy działania Urzędu.
- W oparciu o czynniki kształtowania satysfakcji klienta został stworzony projekt jednolitego treściowo kwestionariusza ankietowego badania satysfakcji klienta. W celu umożliwienia przeprowadzenia badań porównawczych Urzędów. W projektowaniu kwestionariusza ankietowego wykorzystano założenia metody statystycznej: liczbowe skale ocen. Stworzony projekt kwestionariusza ankietowego umożliwiał kwantyfikację wyników dla celów porównawczych Urzędów samorządowych, wykorzystując przy tym elementy znanej analizy SWOT dla obliczenia poziomu zadowolenia klientów urzędu (poprzez określenie przez ankietowanego ważności czynników branych pod uwagę przy badaniu satysfakcji). Innymi słowy, założeniem dla tego projektu badawczego było przeprowadzić badanie zadowolenia, które ma dać odpowiedź na rzeczywiste oczekiwania klientów urzędów, a miernikiem tych oczekiwań ma być właśnie poziom zadowolenia z ich realizacji przez urząd.
- C. III FORUM PEŁNOMOCNIKÓW SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ SOPOT MAJ 2007r. – PIHZ Certyfikacja zaprezentowała uczestnikom wyniki prac z okresu między plenarnego:
- zostały omówione metody statystyczne, umożliwiające obliczanie poziomu satysfakcji ze wskazaniem na te z nich, które umożliwiają porównywanie wyników uzyskanych przez poszczególne Urzędy;
 - omówiono istotę satysfakcji w oparciu o uznaną literaturę, ze wskazaniem na złożoną naturę tego zagadnienia (scharakteryzowano proces kształtowania satysfakcji u Klienta



PROJEKT BADAWCZY – 6 EDYCJA
BADANIE SATYSFAKCJI KLIENTA URZĘDU
PRZEPROWADZONE Z WYKORZYSTANIEM
JEDNOLITEGO TREŚCIOWO KWESTIONARIUSZA ANKIETOWEGO

oraz potencjalne determinanty powstawania luk w jakości realizacji usług świadczonych przez Urząd jako źródło dyssatisfakcji);

- zaprezentowano wyniki uzyskane w wyniku analizy ankiet badania satysfakcji klienta, nadesłanych przez Urzędy certyfikowane przez PIHZ Certyfikacja. Wskazano na stopień powtarzalności pytań (zagadnień), scharakteryzowano wyłonione w wyniku analizy grupy pytań oraz zaprezentowano projekt ujednoliconego treściowo kwestionariusza pytań badania satysfakcji i oczekiwań Klienta PIHZ Certyfikacja;

Na III FORUM Pełnomocników uczestnicy sformułowali wniosek, dotyczący podjęcia próby wykorzystania w badaniu satysfakcji i oczekiwań Klientów Urzędów jednolitego treściowo kwestionariusza ankietowego (jako stałego elementu istniejących ankiet), który umożliwi monitorowanie poziomu satysfakcji klientów różnych Urzędów dla celów porównawczych oraz rozpoznanie oczekiwań klientów Urzędów. Projekt jednolitego treściowo kwestionariusza ankietowego został przez uczestników III FORUM Pełnomocników zmodyfikowany według ich oczekiwań i zatwierdzony (ZAŁĄCZNIK Nr 1).

- D. OKRES MIĘDZY PLENARNY (MAJ 2007 – MAJ 2008) – PIHZ Certyfikacja przygotowała porozumienia dotyczące deklaracji przystąpienia do PROJEKTU BADAWCZEGO „Badanie satysfakcji klienta urzędu z wykorzystaniem jednolitego treściowo kwestionariusza ankietowego” i rozesłała do Urzędów certyfikowanych przez PIHZ Certyfikacja.

W porozumieniu 19 – stu Kierowników Jednostek administracji samorządowej wyraziło oficjalną chęć przystąpienia do projektu badawczego (45% uczestników FORUM III – 2007). Jednocześnie zobowiązali się do włączenia pytań kwestionariusza badania satysfakcji i oczekiwań klienta sformułowanego podczas FORUM III jako stałego elementu swojego kwestionariusza, funkcjonującego w ramach certyfikowanego systemu zarządzania jakością. Wyniki uzyskane w okresie prowadzenia badań Urzędy zobowiązały się przesłać do PIHZ Certyfikacja najpóźniej do 5 kwietnia 2008 roku.

PIHZ Certyfikacja objęła patronatem badania, zobowiązując się do zachowania poufności przekazywanych danych.

PIHZ Certyfikacja w miesiącu marcu 2008 roku rozesłała FORMULARZE do Urzędów objętych badaniem z prośbą o wypełnienie formularza danymi uzyskanymi w okresie badawczym. W terminie do 20 kwietnia 2008 roku, 14 Urzędów zwróciło wypełnione formularze (74% Urzędów, które przystąpiły do PROJEKTU BADAWCZEGO).

PIHZ Certyfikacja przeprowadziła analizę porównawczą badania satysfakcji i oczekiwań Klientów Urzędów objętych badaniem, przygotowując materiały prezentujące analizę zebranych danych.

- E. IV FORUM PEŁNOMOCNIKÓW SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ GDAŃSK MAJ 2008r. – PIHZ Certyfikacja zaprezentowała uczestnikom wyniki prac z okresu między plenarnego. W prezentacji wyników analizy porównawczej „Badania satysfakcji klienta urzędu z wykorzystaniem jednolitego treściowo kwestionariusza ankietowego”, wykorzystano techniki kodowania nazw urzędów, czyli wyniki uzyskane przez poszczególne urzędy były prezentowane anonimowo – nie przypisując ich do poszczególnych urzędów. W trakcie IV FORUM Pełnomocnikom zostały również przekazane szczegółowe dane dotyczące tylko ich urzędu – tak by Pełnomocnicy w sposób swobodny mogli identyfikować wyniki swojej jednostki na tle pozostałych urzędów.



PROJEKT BADAWCZY – 6 EDYCJA
BADANIE SATYSFAKCJI KLIENTA URZĘDU
PRZEPROWADZONE Z WYKORZYSTANIEM
JEDNOLITEGO TREŚCIOWO KWESTIONARIUSZA ANKIETOWEGO

Podczas IV FORUM Pełnomocników SZJ w Administracji Publicznej uczestnicy podjęli decyzję o kontynuowaniu badań ankietowych w oparciu o jednolity treściowo kwestionariusz ankiety. Zmodyfikowano kwestionariusz ankietowy badania zadowolenia i oczekiwań klientów, uwzględniając doświadczenia z 1 edycji projektu badawczego. Podjęto również decyzję, iż zmodyfikowany kwestionariusz ankietowy ma zostać włączony jako stały element kwestionariusza, funkcjonującego w ramach certyfikowanego w urzędzie systemu zarządzania jakością już w 2 edycji projektu badawczego (ZAŁĄCZNIK 2). Jeżeli czas potrzebny na wdrożenie nowego stałego elementu kwestionariusza ankietowanego badania satysfakcji klienta okazałby się zbyt krótki, przejściowo dopuszczony został (dla uczestników 1 edycji) wzorzec zastosowany w 1 edycji projektu badawczego, gdyż nie wpłynęło by to na zafałszowanie wyników.

- F. OKRES MIĘDZY PLENARNY (MAJ 2008 – MAJ 2009) – PIHZ Certyfikacja przygotowała porozumienia dotyczące deklaracji przystąpienia do 2 EDYCJI PROJEKTU BADAWCZEGO „Badanie satysfakcji klienta urzędu z wykorzystaniem jednolitego treściowo kwestionariusza ankietowego” i rozesłała do Urzędów certyfikowanych przez PIHZ Certyfikacja.

W porozumieniu 30 – stu Pełnomocników administracji samorządowej wyraziło oficjalną chęć przystąpienia do projektu badawczego (blisko o 60% więcej niż w 1 edycji projektu badawczego). Jednocześnie zobowiązali się do włączenia pytań kwestionariusza badania satysfakcji i oczekiwań klienta zmodyfikowanego podczas IV FORUM jako stałego elementu swojego kwestionariusza, funkcjonującego w ramach certyfikowanego systemu zarządzania jakością. Wyniki uzyskane w okresie prowadzenia badań Urzędy zobowiązały się przesłać do PIHZ Certyfikacja najpóźniej do 5 kwietnia 2009 roku.

PIHZ Certyfikacja objęła patronatem badania, zobowiązując się do zachowania poufności przekazywanych danych.

PIHZ Certyfikacja w miesiącu marcu 2009 roku rozesłała FORMULARZE do Urzędów objętych badaniem z prośbą o wypełnienie formularza danymi uzyskanymi w okresie badawczym. W terminie do 30 kwietnia 2009 roku, 24 urzędy zwróciły wypełnione formularze (80% Urzędów, które przystąpiły do PROJEKTU BADAWCZEGO).

PIHZ Certyfikacja przeprowadziła analizę porównawczą badania satysfakcji i oczekiwań Klientów Urzędów objętych badaniem, przygotowując materiały prezentujące analizę zebranych danych.

- G. V FORUM PEŁNOMOCNIKÓW SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ BIAŁOWIEŻA MAJ 2009r. – PIHZ Certyfikacja zaprezentowała uczestnikom wyniki prac z okresu między plenarnego. W prezentacji wyników analizy porównawczej „Badania satysfakcji klienta urzędu z wykorzystaniem jednolitego treściowo kwestionariusza ankietowego”, wykorzystano techniki kodowania nazw urzędów, czyli wyniki uzyskane przez poszczególne urzędy były prezentowane anonimowo – nie przypisując ich do poszczególnych urzędów. W trakcie V FORUM Pełnomocnikom zostały również przekazane szczegółowe dane dotyczące tylko ich urzędu – tak by Pełnomocnicy w sposób swobodny mogli identyfikować wyniki swojej jednostki na tle pozostałych urzędów.

Podczas V FORUM Pełnomocników SZJ w Administracji Publicznej uczestnicy podjęli decyzję o kontynuowaniu badań ankietowych w oparciu o jednolity treściowo kwestionariusz ankiety. W trakcie trwania Forum został sformułowany również wniosek: „*Przyjęcie określonego, tego samego okresu badawczego do badania zadowolenia Klienta – wspólna ankieta uwzględniająca ten sam okres*”. Dodatkowo uczestnicy



PROJEKT BADAWCZY – 6 EDYCJA
BADANIE SATYSFAKCJI KLIENTA URZĘDU
PRZEPROWADZONE Z WYKORZYSTANIEM
JEDNOLITEGO TREŚCIOWO KWESTIONARIUSZA ANKIETOWEGO

wykazali zainteresowanie poziomem zależności pomiędzy okresem posiadania certyfikatu ISO 9001 przez Urzędy, a poziomem satysfakcji klientów urzędów.

- H. OKRES MIĘDZY PLENARNY (MAJ 2009 – MAJ 2010) – PIHZ Certyfikacja przygotowała porozumienia dotyczące deklaracji przystąpienia do 3 EDYCJI PROJEKTU BADAWCZEGO „Badanie satysfakcji klienta urzędu z wykorzystaniem jednolitego treściowo kwestionariusza ankietowego” i rozesłała do Urzędów certyfikowanych przez PIHZ Certyfikacja.

W porozumieniu 23 Pełnomocników Administracji Publicznej wyraziło oficjalną chęć przystąpienia do projektu badawczego, zobowiązując się do włączenia jednolitego treściowo kwestionariusza ankietowego badania satysfakcji i oczekiwań klienta jako stałego elementu swojego kwestionariusza, funkcjonującego w ramach certyfikowanego systemu zarządzania jakością. Wyniki uzyskane w okresie prowadzenia badań zostały przez Urzędy przesłane do PIHZ Certyfikacja w terminie do 15 kwietnia 2010 roku.

PIHZ Certyfikacja objęła patronatem badania, zobowiązując się do zachowania poufności przekazywanych danych. PIHZ Certyfikacja przeprowadziła analizę porównawczą badania satysfakcji i oczekiwań Klientów Urzędów objętych badaniem, przygotowując materiały prezentujące analizę zebranych danych.

W okresie międzysesyjnym (maj 2009 - maj 2010) – PIHZ Certyfikacja przeprowadziła również wywiad ankietowy wśród Pełnomocników SZJ Urzędów. Przedmiotem badania było określenie optymalnego okresu prowadzenia corocznych badań poziomu zadowolenia klientów urzędów, jako reakcji na sformułowany przez uczestników V FORUM Pełnomocników SZJ Administracji Publicznej wniosek: *„Przyjęcie określonego, tego samego okresu badawczego, do badania zadowolenia Klienta – wspólna ankieta uwzględniająca ten sam okres”*.

Modyfikacji uległ również formularz, wykorzystywany przez PIHZ Certyfikacja do zbierania wyników. Wprowadzono dwie zmiany. Pierwsza z nich dotyczyła wprowadzenia dodatkowej informacji o okresie posiadania przez Urząd certyfikatu ISO 9001. Zmiana ta wynikała z zainteresowania uczestników V FORUM Pełnomocników SZJ Administracji Publicznej – Białowieża 2009r. zależnością pomiędzy poziomem zadowolenia klientów urzędów, a czasem posiadania przez urząd certyfikatu ISO 9001. Druga zmiana w formularzu, dotyczyła uściślenia zasad gradacji oczekiwań klientów urzędów, poprzez przypisanie im ilości wskazań (dla pięciu oczekiwań najczęściej wskazywanych przez ankietowanych). Zmiana ta była podyktowana dążeniem do przypisania wagi poszczególnym oczekiwaniom, wyrażonym przez klientów urzędów.

- I. VI FORUM PEŁNOMOCNIKÓW SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ ŁĄDEK ZDRÓJ MAJ 2010r. – PIHZ Certyfikacja zaprezentowała uczestnikom wyniki prac z okresu między plenarnego. W prezentacji wyników analizy porównawczej „Badania satysfakcji klienta urzędu z wykorzystaniem jednolitego treściowo kwestionariusza ankietowego”, wykorzystano techniki kodowania nazw urzędów, czyli wyniki uzyskane przez poszczególne urzędy były prezentowane anonimowo – nie przypisując ich do poszczególnych urzędów. W trakcie VI FORUM Pełnomocnikom zostały również przekazane szczegółowe dane dotyczące tylko ich urzędu – tak by Pełnomocnicy w sposób swobodny mogli identyfikować wyniki swojej jednostki na tle pozostałych urzędów.

Podczas VI FORUM Pełnomocników SZJ w Administracji Publicznej uczestnicy podjęli decyzję o kontynuowaniu badań ankietowych w oparciu o jednolity treściowo kwestionariusz ankiety.



PROJEKT BADAWCZY – 6 EDYCJA
BADANIE SATYSFAKCJI KLIENTA URZĘDU
PRZEPROWADZONE Z WYKORZYSTANIEM
JEDNOLITEGO TREŚCIOWO KWESTIONARIUSZA ANKIETOWEGO

W trakcie trwania VI FORUM Pełnomocników SZJ Administracji Publicznej zostały zaprezentowane również wyniki badania ankietowego, dotyczące oceny możliwości ujednolicenia czasookresu prowadzenia badania satysfakcji klientów w poszczególnych urzędach objętych projektem badawczym. Otrzymane wyniki pokazały, iż w większości urzędów, badania ankietowe są procesem ciągłym, realizowanym w trybie poszczególnych edycji projektu badawczego, z okresem podsumowania przypadającym na miesiąc maj. Wśród urzędów objętych projektem badawczym znalazła się grupa urzędów, która badania przeprowadza akcyjnie ze wskazaniem na konkretny okres w roku kalendarzowym.

Na skutek zainteresowania uczestników V FORUM Pełnomocników SZJ Administracji Publicznej – Białowieża 2009r. zależnością pomiędzy poziomem zadowolenia klientów urzędów, a czasem posiadania przez Urząd certyfikatu ISO 9001 – w trakcie VI FORUM Pełnomocników SZJ Administracji Publicznej zaprezentowano otrzymane w toku analizy wyniki. Przeprowadzone badania oraz analiza otrzymanych wyników pozwoliły na określenie korelacji pomiędzy okresem (liczonym w latach) posiadania certyfikatu ISO 9001 w urzędzie, a poziomem satysfakcji klientów z realizacji usług.

- J. OKRES MIĘDZY PLENARNY (MAJ 2010 – MAJ 2011) – PIHZ Certyfikacja przygotowała porozumienia dotyczące deklaracji przystąpienia do 4 EDYCJI PROJEKTU BADAWCZEGO „Badanie satysfakcji klienta urzędu z wykorzystaniem jednolitego treściowo kwestionariusza ankietowego” i rozesłała do Urzędów certyfikowanych przez PIHZ Certyfikacja.

W porozumieniu 25 Pełnomocników Administracji Publicznej wyraziło oficjalną chęć przystąpienia do projektu badawczego, zobowiązując się do włączenia jednolitego treściowo kwestionariusza ankietowego badania satysfakcji i oczekiwań klienta jako stałego elementu swojego kwestionariusza, funkcjonującego w ramach certyfikowanego systemu zarządzania jakością. Wyniki uzyskane w okresie prowadzenia badań zostały przez Urzędy przesłane do PIHZ Certyfikacja.

W ustalonym terminie, 18 urzędów zwróciło wypełnione formularze (72% Urzędów, które przystąpiły do PROJEKTU BADAWCZEGO).

PIHZ Certyfikacja przeprowadziła analizę porównawczą badania satysfakcji i oczekiwań Klientów Urzędów objętych badaniem, przygotowując materiały prezentujące analizę zebranych danych.

PIHZ Certyfikacja objęła patronatem badania, zobowiązując się do zachowania poufności przekazywanych danych. PIHZ Certyfikacja przeprowadziła analizę porównawczą badania satysfakcji i oczekiwań Klientów Urzędów objętych badaniem, przygotowując materiały prezentujące analizę zebranych danych.

- K. VII-VIII FORUM PEŁNOMOCNIKÓW SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ BIAŁYSTOK (GRUDZIEŃ 2011), KATOWICE (STYCZEŃ 2012), LEGNICA (STYCZEŃ 2012) - PIHZ Certyfikacja zaprezentowała uczestnikom wyniki prac z okresu między plenarnego. W prezentacji wyników analizy porównawczej „Badania satysfakcji klienta urzędu z wykorzystaniem jednolitego treściowo kwestionariusza ankietowego”, wykorzystano techniki kodowania nazw urzędów, czyli wyniki uzyskane przez poszczególne urzędy były prezentowane anonimowo – nie przypisując ich do poszczególnych urzędów. W listopadzie 2011r. uczestnikom projektu badawczego zostały przekazane szczegółowe dane dotyczące tylko ich urzędu – tak by Pełnomocnicy w sposób swobodny mogli identyfikować wyniki swojej jednostki na tle pozostałych urzędów.



PROJEKT BADAWCZY – 6 EDYCJA
BADANIE SATYSFAKCJI KLIENTA URZĘDU
PRZEPROWADZONE Z WYKORZYSTANIEM
JEDNOLITEGO TREŚCIOWO KWESTIONARIUSZA ANKIETOWEGO

- L. OKRES MIĘDZY PLENARNY (LISTOPAD 2011 – LISTOPAD 2012) – PIHZ Certyfikacja przygotowała porozumienia dotyczące deklaracji przystąpienia do 5 EDYCJI PROJEKTU BADAWCZEGO „Badanie satysfakcji klienta urzędu z wykorzystaniem jednolitego treściowo kwestionariusza ankietowego” i rozesłała do Urzędów certyfikowanych przez PIHZ Certyfikacja.
- W porozumieniu 30 Pełnomocników Administracji Publicznej wyraziło oficjalną chęć przystąpienia do projektu badawczego, zobowiązując się do włączenia jednolitego treściowo kwestionariusza ankietowego badania satysfakcji i oczekiwań klienta jako stałego elementu swojego kwestionariusza, funkcjonującego w ramach certyfikowanego systemu zarządzania jakością. Wyniki uzyskane w okresie prowadzenia badań zostały przez Urzędy przesłane do PIHZ Certyfikacja.
- W ustalonym terminie, 26 urzędów zwróciło wypełnione formularze (87% Urzędów, które przystąpiły do PROJEKTU BADAWCZEGO).
- PIHZ Certyfikacja objęła patronatem badania, zobowiązując się do zachowania poufności przekazywanych danych. PIHZ Certyfikacja przeprowadziła analizę porównawczą badania satysfakcji i oczekiwań Klientów Urzędów objętych badaniem, przygotowując materiały prezentujące analizę zebranych danych.
- M. IX FORUM PEŁNOMOCNIKÓW SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ GDAŃSK (KWIECIEŃ 2013) - PIHZ Certyfikacja przekazała uczestnikom najważniejsze wyniki prac z okresu między plenarnego. W przekazanych wynikach analizy porównawczej 5 edycji Projektu badawczego: „Badania satysfakcji klienta urzędu z wykorzystaniem jednolitego treściowo kwestionariusza ankietowego”, wykorzystano techniki kodowania nazw urzędów, czyli wyniki uzyskane przez poszczególne urzędy były prezentowane anonimowo – nie przypisując ich do poszczególnych urzędów. W grudniu 2012r. uczestnikom projektu badawczego zostały przekazane szczegółowe dane dotyczące tylko ich urzędu – tak by Pełnomocnicy w sposób swobodny mogli identyfikować wyniki swojej jednostki na tle pozostałych urzędów. Tak zakończono 5 edycję Projektu Badawczego.
- N. OKRES GRUDZIEŃ 2012 – WRZESIEŃ 2013) – PIHZ Certyfikacja przygotowała porozumienia dotyczące deklaracji przystąpienia do 6 EDYCJI PROJEKTU BADAWCZEGO „Badanie satysfakcji klienta urzędu z wykorzystaniem jednolitego treściowo kwestionariusza ankietowego” i rozesłała do Urzędów certyfikowanych przez PIHZ Certyfikacja. W porozumieniu 35 Pełnomocników Administracji Publicznej wyraziło oficjalną chęć przystąpienia do projektu badawczego, zobowiązując się do włączenia jednolitego treściowo kwestionariusza ankietowego badania satysfakcji i oczekiwań klienta jako stałego elementu swojego kwestionariusza, funkcjonującego w ramach certyfikowanego systemu zarządzania jakością. Wyniki uzyskane w okresie prowadzenia badań zostały przez Urzędy przesłane do PIHZ Certyfikacja.
- W ustalonym terminie, 32 Urzędy zwróciły wypełnione formularze (91% Urzędów, które przystąpiły do PROJEKTU BADAWCZEGO).
- PIHZ Certyfikacja objęła patronatem badania, zobowiązując się do zachowania poufności przekazywanych danych. PIHZ Certyfikacja przeprowadziła analizę porównawczą badania satysfakcji i oczekiwań Klientów Urzędów objętych badaniem, przygotowując materiały prezentujące analizę zebranych danych.



PROJEKT BADAWCZY – 6 EDYCJA
BADANIE SATYSFAKCJI KLIENTA URZĘDU
PRZEPROWADZONE Z WYKORZYSTANIEM
JEDNOLITEGO TREŚCIOWO KWESTIONARIUSZA ANKIETOWEGO

2. WPROWADZENIE DO ANALIZY I INTERPERETACJI
OTRZYMANYCH WYNIKÓW BADANIA
SATYSFAKCJI I OCZEKIWAŃ KLIENTÓW URZĘDÓW

Poglądy na temat satysfakcji wskazują, że odczuwanie przez Klienta Urzędu osobistego zadowolenia z usługi jest procesem znacznie bardziej złożonym, niż to się potocznie wydaje. Dlatego, żeby właściwie badać poziom satysfakcji klienta z usług świadczonych przez Urząd (dobierając do tego odpowiednie narzędzie badawcze) należy poznać istotę satysfakcji.

Satysfakcja konsumenta jest różnie definiowana w literaturze przedmiotu, natomiast zawsze podkreśla się, że w powstaniu satysfakcji biorą udział zarówno procesy emocjonalne, jak też intelektualne klienta. W ocenie satysfakcji zawsze zawarte są rezultaty skorzystania z usługi, oczekiwania klienta w stosunku do usługi oraz „sprawiedliwość” kontaktu klienta z pracownikiem Urzędu. „Jakość to spełnienie wymagań i oczekiwań każdego klienta, to droga prowadząca do zadowolenia, a zadowolenie to bardzo dobra i wiarygodna miara jakości.”¹

Jako, że pomiar poziomu satysfakcji klienta polega wyłącznie na mierzeniu postaw, niesłuchanie ważnym aspektem tego zadania jest dobór metody, która zostanie zastosowana w celu dokonania pomiarów.

Badacze rynku stworzyli kilka różnych typów skal ocen do mierzenia intensywności postaw ludzkich. Każda z tych metod badania poziomu satysfakcji klienta umożliwia przeprowadzenie badania na dwóch wymaganych poziomach: poziomie określania stopnia ważności czynników kształtujących satysfakcję klienta, oraz poziomie określania stopnia zadowolenia klienta z realizacji przez Urząd poszczególnych czynników kształtowania satysfakcji. Dopiero porównywanie tych dwóch poziomów badania – umożliwia doprowadzenie analizy danych do określenia procentowego poziomu satysfakcji w Urzędzie.

Należy wyraźnie podkreślić, że nie każdy czynnik ma taki sam wpływ na kształtowanie zadowolenia. Dla jednego klienta dany czynnik może być ważniejszy od pozostałych i stopień zadowolenia z tego czynnika ma większy wpływ na ogólny poziom satysfakcji niż wpływ pozostałych czynników. Innymi słowy, w projekcie badawczym zastosowano narzędzie jakim jest jednolity treściowo kwestionariusz ankietowy, który wykorzystuje zalety znanej analizy SWOT dla obliczenia poziomu zadowolenia klientów urzędu poprzez określenie przez ankietowanego ważności czynników branych pod uwagę przy badaniu satysfakcji. Badanie zadowolenia ma dać bowiem odpowiedź na rzeczywiste oczekiwania klientów urzędów, a miernikiem tych oczekiwań ma być właśnie poziom zadowolenia z ich realizacji przez urząd.

¹ E. Skrzypek, Jakość i efektywność, Wydawnictwo EMCS, Lubin 2000, str. 9



PROJEKT BADAWCZY – 6 EDYCJA
BADANIE SATYSFAKCJI KLIENTA URZĘDU
PRZEPROWADZONE Z WYKORZYSTANIEM
JEDNOLITEGO TREŚCIOWO KWESTIONARIUSZA ANKIETOWEGO

3. CEL PROJEKTU BADAWCZEGO

Celem przeprowadzonych badań poziomu satysfakcji i oczekiwań Klientów Urzędów Samorządowych jest porównanie wyników uzyskanych przez poszczególne Urzędy, biorące udział w tym projekcie badawczym. Kwantyfikacja wyników dla każdego z Urzędów umożliwia nie tylko porównanie między Urzędami wyników uzyskanych w okresie dokonywania pomiarów, lecz jest także punktem wyjścia do rozpoczęcia badań nad ciągłym doskonaleniem usług świadczonych przez Urzędy z wykorzystaniem miernika jakim jest, określony za pomocą liczby, poziom satysfakcji Klientów Urzędów.

Badanie oczekiwań Klientów Urzędów i powtarzalności oczekiwań stanowi punkt wyjścia do podjęcia działań prowadzących do ich zaspakajania, a także umożliwia doskonalenie ankiet badania satysfakcji i oczekiwań Klientów przez dodanie nowego czynnika / nowych czynników kształtowania satysfakcji Klienta, które wynikają z rozpoznania oczekiwań Klientów Urzędów.

Jednym z ważniejszych celów projektu badawczego jest wskazanie luk w jakości realizacji usług przez Urząd. Luka w jakości realizacji usług jest to wynik różnicy między oczekiwaniami klientów w stosunku do usługi (ocena ważności czynnika), a postrzeganą przez klienta jakością realizacji usługi przez Urząd (ocena stopnia zadowolenia). Każda z luk może spowodować lukę w jakości realizacji usług, której skutkiem jest obniżenie poziomu zadowolenia klienta.

4. CHARAKTERYSTYKA URZĘDÓW OBJĘTYCH BADANIEM

Wszystkie badania satysfakcji i oczekiwań klientów przeprowadzono w okresie od stycznia 2012 roku do końca maja 2013 roku. Należy jednak podkreślić, że Urzędy prowadziły badania w różnych czasookresach, zgodnie z wewnętrznymi ustaleniami dokonanymi w Urzędzie. W tabeli 1 znajduje się szczegółowy wykaz okresów przeprowadzania badań w Urzędach.

Łącznie badaniem satysfakcji i oczekiwań w **6 edycji projektu badawczego objęto 2.226** Klientów Urzędów i Starostw. Należy jednak wskazać, że ilość osób objętych badaniem jest **bardzo zróżnicowana** w poszczególnych Urzędach. Największa próбка, na podstawie jakiej Urząd prowadził badania satysfakcji to **458 osób** (20,5 % wszystkich Klientów Urzędów, objętych badaniem). W 5 edycji projektu badawczego największa próba stanowiła 151, podczas gdy w 4 edycji projektu badawczego wynosiła ona 454 ankietowanych. Najmniejsza próбка w 6 edycji projektu badawczego wyniosła 7 Klientów objętych badaniem. W 5 edycji projektu badawczego najmniejsza próba stanowiła 3 Klientów, dla których zebrano wyniki ich percepcji. Warto w tym miejscu podkreślić, iż w przypadku małych próbek istnieje istotne ryzyko, że wyniki uzyskane podczas analizy będą obiegały od stanu faktycznego i nie będą informacją wiarygodną. Zwiększenie próbki przyjętej do badania pozwoli na uzyskanie obiektywnych wyników.



PROJEKT BADAWCZY – 6 EDYCJA
BADANIE SATYSFAKCJI KLIENTA URZĘDU
PRZEPROWADZONE Z WYKORZYSTANIEM
JEDNOLITEGO TREŚCIOWO KWESTIONARIUSZA ANKIETOWEGO

Tabela 1. Okres przeprowadzania badania satysfakcji i oczekiwań Klientów

Lp.	KOD URZĘDU	Okres przeprowadzania badania
1	URZĄD A	kwiecień 2012 – maj 2013
2	URZĄD B	styczeń 2012 – grudzień 2012
3	URZĄD C	styczeń 2012 – grudzień 2012
4	URZĄD D	kwiecień 2012 – marzec 2013
5	URZĄD E	styczeń 2013 – maj 2013
6	URZĄD F	luty 2013 – maj 2013
7	URZĄD G	kwiecień 2013 – maj 2013
8	URZĄD H	styczeń 2013 – maj 2013
9	URZĄD I	styczeń 2013 – kwiecień 2013
10	URZĄD J	listopad 2012 – grudzień 2012
11	URZĄD K	maj 2013 – maj 2013
12	URZĄD L	kwiecień 2012 – maj 2013
13	URZĄD M	maj 2013 – maj 2013
14	URZĄD N	grudzień 2012 – maj 2013
15	URZĄD O	maj 2013 – maj 2013
16	URZĄD P	marzec 2013 – maj 2013
17	URZĄD Q	styczeń 2013 – maj 2013
18	URZĄD R	grudzień 2012 – grudzień 2012
19	URZĄD S	brak dokładnych danych
20	URZĄD T	grudzień 2012 – maj 2013
21	URZĄD U	czerwiec 2012 – maj 2013
22	URZĄD V	styczeń 2013 – maj 2013
23	URZĄD W	maj 2013 – maj 2013
24	URZĄD X	marzec 2013 – maj 2013
25	URZĄD Y	marzec 2013 – maj 2013
26	URZĄD Z	kwiecień 2013 – maj 2013
27	URZĄD AA	brak dokładnych danych
28	URZĄD AB	styczeń 2013 – marzec 2013
29	URZĄD AC	luty 2013 – maj 2013
30	URZĄD AD	brak dokładnych danych
31	URZĄD AE	maj 2013 – maj 2013
32	URZĄD AF	maj 2013 – maj 2013

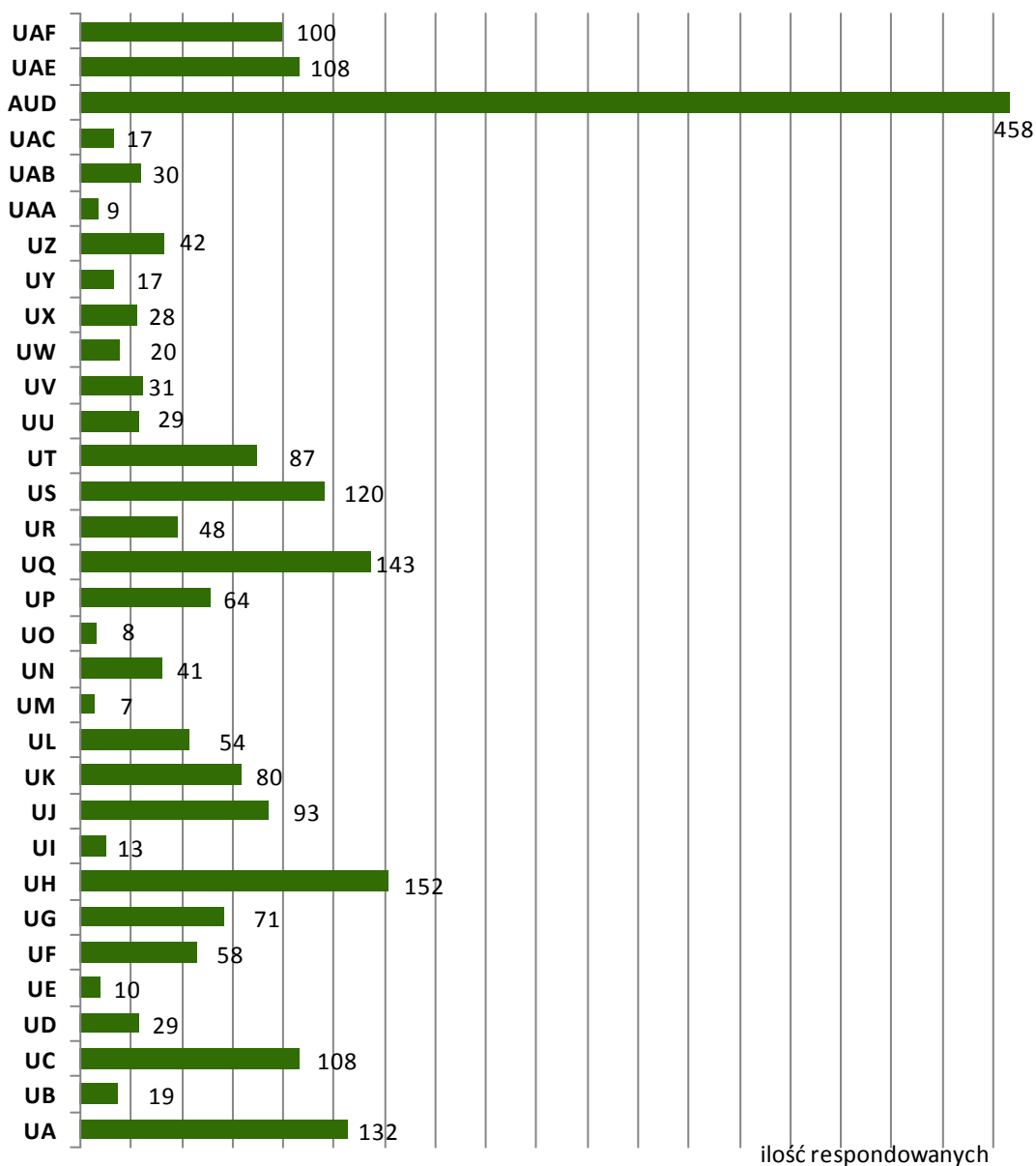
Źródło: Badania własne PIHZ Certyfikacja Sp. z o.o. na podstawie badań przeprowadzonych w Urzędach Samorządowych certyfikowanych przez PIHZ Certyfikacja

Na rysunku 1 zostały zilustrowane wielkości próbek przyjętych do analizy w poszczególnych Urzędach, które przystąpiły do 6 edycji projektu badawczego, natomiast tabela 2 prezentuje wielkości próbek przyjętych do analizy w poszczególnych edycjach projektu badawczego.

Tabela 2. Wielkości prób przyjętych do analizy porównawczej w badaniu satysfakcji

Lp.	EDYCJA PROJEKTU	WIELKOŚĆ PRÓBY
1	1 edycja projektu	681 klientów
2	2 edycja projektu	1.216 klientów
3	3 edycja projektu	1.710 klientów
4	4 edycja projektu	1.702 klientów
5	5 edycja projektu	1.433 klientów
6	6 edycja projektu	2.226 klientów
RAZEM:		8.968 klientów

Źródło: Badania własne PIHZ Certyfikacja Sp. z o.o. na podstawie badań przeprowadzonych w Urzędach Samorządowych certyfikowanych przez PIHZ Certyfikacja



**Rysunek 1. Wielkości próbek przyjętych do badania satysfakcji i oczekiwań
klientów Urzędów samorządowych**

Źródło: Badania własne PIHZ Certyfikacja Sp. z o.o. na podstawie badań przeprowadzonych w Urzędach Samorządowych certyfikowanych przez PIHZ Certyfikacja

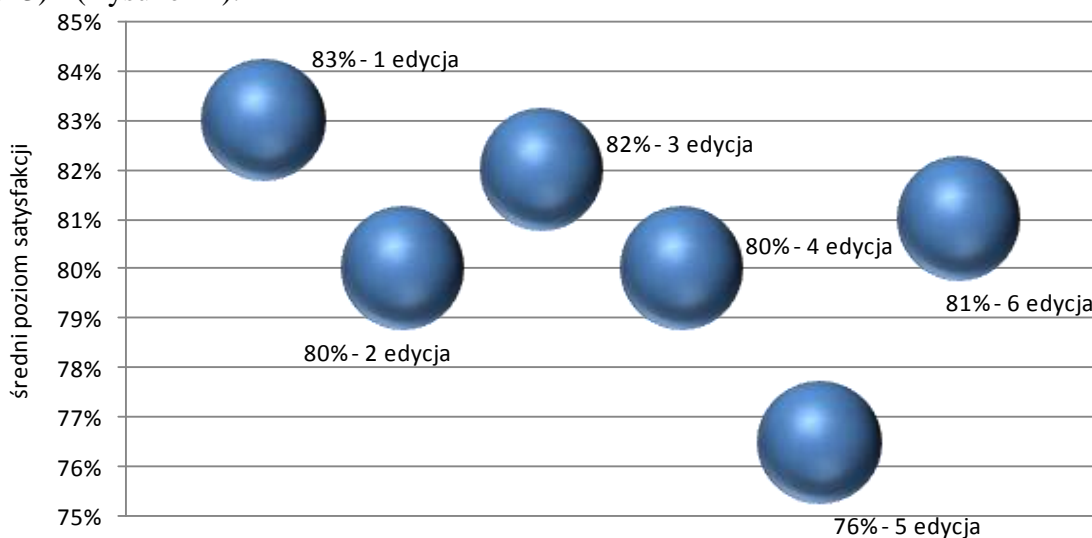
5. ANALIZA POZIOMU SATYSFAKCJI KLIENTÓW URZĘDÓW SAMORZĄDOWYCH

Badanie satysfakcji Klientów Urzędów samorządowych zostało przeprowadzone w oparciu o następujące czynniki kształtowania satysfakcji klienta:

- uprzejmość, kultura obsługi Klienta;
- wiedza i kompetencje pracownika Urzędu;
- terminowość załatwiania sprawy;
- warunki lokalowe Starostwa ... / Urzędu ...;
- uzyskanie pełnej informacji na temat załatwianej sprawy;
- czas oczekiwania na przyjęcie przez urzędnika;
- dostęp do informacji, formularzy i ich czytelność (BIP);
- pomoc w wypełnianiu dokumentów.

Przeprowadzone badania oraz analiza otrzymanych wyników pokazują, że wśród Urzędów samorządowych objętych badaniem, najwyższy poziom satysfakcji klientów z usług świadczonych przez urząd odnotowano dla URZĘDU AD. Satysfakcja Klientów dla tego Urzędu ukształtowała się na poziomie **96,00 %**.

Warto w tym miejscu przypomnieć, iż średni poziom zadowolenia klientów urzędów objętych badaniem w 1 edycji projektu (IV FORUM 2008) wyniósł **83%**, podczas gdy średni poziom zadowolenia dla 2 edycji (V FORUM 2009) ukształtował się na poziomie **80%**. W 3 edycji tego projektu (VI FORUM 2010) – średni poziom zadowolenia klientów urzędów osiągnął poziom **82%**, natomiast dla 4 edycji projektu (VII FORUM 2011) – powrócił do poziomu z 2 edycji projektu badawczego, tj. **80%**. W 5 edycji projektu badawczego osiągnął najniższy wynik od początku trwania projektu badawczego, tj. **76%** (VIII FORUM 2012). Wyniki uzyskane w edycji 6 projektu badawczego wskazują na **81%** poziom zadowolenia Klientów Urzędów (IX FORUM 2013) - (Rysunek 2).



Rysunek 2. Średni poziom satysfakcji klientów odnotowany podczas trwania sześciu edycji projektu badawczego Źródło: Badania własne PIHZ Certyfikacja Sp. z o.o. na podstawie badań przeprowadzonych w Urzędach Samorządowych certyfikowanych przez PIHZ Certyfikacja



PROJEKT BADAWCZY – 6 EDYCJA
BADANIE SATYSFAKCJI KLIENTA URZĘDU
PRZEPROWADZONE Z WYKORZYSTANIEM
JEDNOLITEGO TREŚCIOWO KWESTIONARIUSZA ANKIETOWEGO

Najwyższy wynik poziomu zadowolenia w 1 edycji projektu wyniósł **93%**. Warto podkreślić, iż ten sam Urząd uzyskał również najwyższy wynik w 2 edycji projektu (**97%**). Najniższy wynik poziomu zadowolenia klienta w 1 edycji wyniósł **65%**, podczas gdy w 2 edycji ukształtował się na poziomie **52%**. W 3 edycji projektu badawczego najwyższy wynik poziomu zadowolenia wyniósł **96%**, natomiast najniższy ukształtował się na poziomie **65%**. Przeprowadzone badania oraz analiza otrzymanych wyników pokazały, iż w 4 edycji projektu badawczego najwyższy poziom satysfakcji ukształtował się na poziomie **95 %**, podczas gdy najniższy osiągnął poziom **67%**. 5 edycja projektu badawczego to **93%** - najwyższy poziom zadowolenia i **55%** dla najniższego. Badania przeprowadzone w 6 edycji projektu badawczego również pozwoliły na określenie najwyższego poziomu zadowolenia – **96%**, jak i najniższego – **51%**.

PIHZ Certyfikacja tendencję tę obejmie analizą również podczas kolejnych edycji projektu. Dane zebrane w toku analiz z sześciu edycji projektu prezentuje tabela 3 niniejszego opracowania.

Tabela 3. Średni poziom satysfakcji klientów odnotowany podczas trwania sześciu edycji projektu badawczego

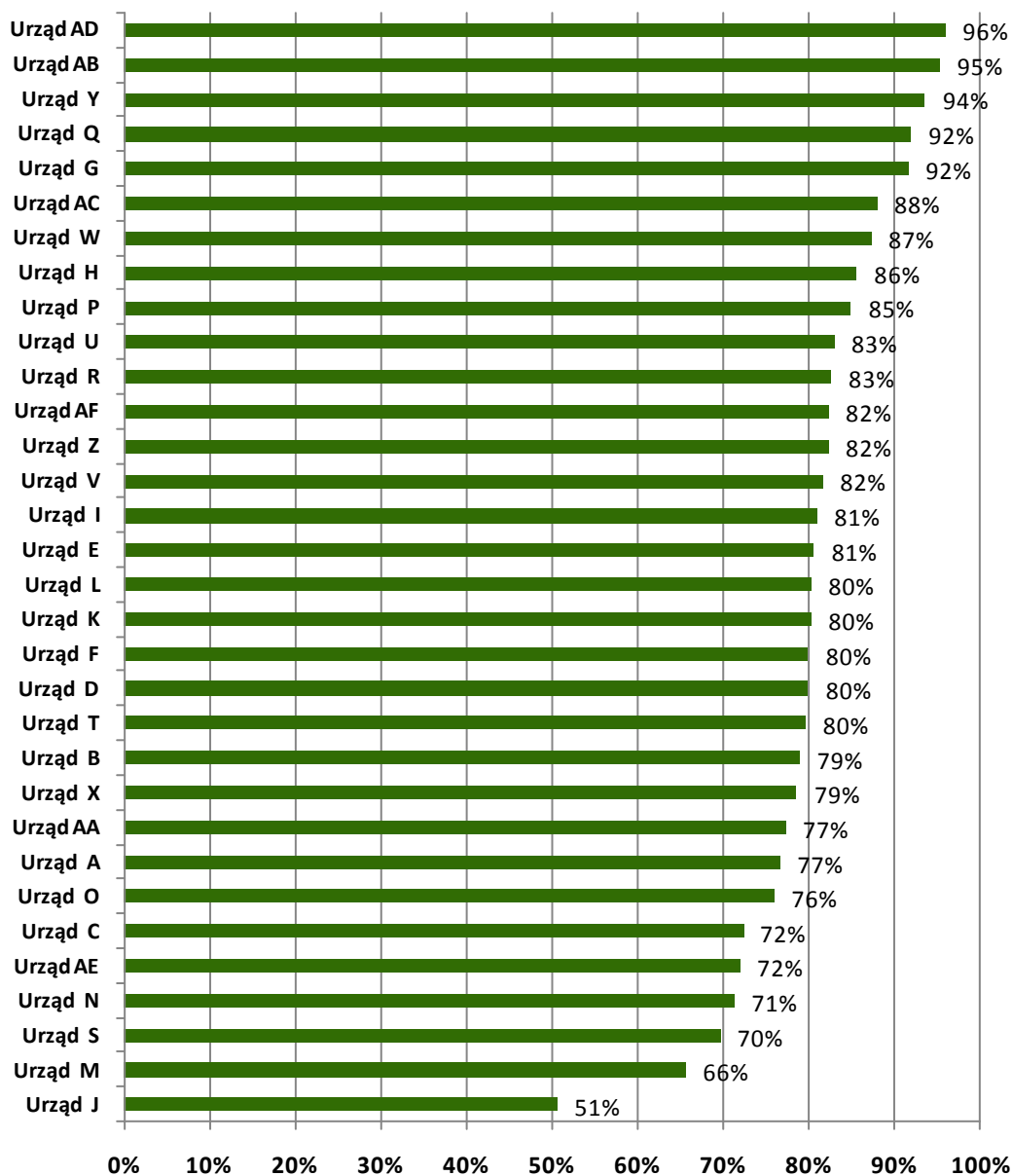
Lp.	EDYCJA PROJEKTU	ŚREDNI POZIOM SATYSFAKCJI	WARTOŚCI MAKSYMALNE I MINIMALNE	
1	1 edycja projektu	83%	max:	93%
			min:	65%
2	2 edycja projektu	80%	max:	97%
			min:	52%
3	3 edycja projektu	82%	max:	96%
			min:	65%
4	4 edycja projektu	80%	max:	95%
			min:	67%
5	5 edycja projektu	76%	max:	93%
			min:	55%
6	6 edycja projektu	81%	max:	96%
			min:	51%

Źródło: Badania własne PIHZ Certyfikacja Sp. z o.o. na podstawie badań przeprowadzonych w Urzędach Samorządowych certyfikowanych przez PIHZ Certyfikacja

Na rysunku 3 zilustrowano wyniki poziomów satysfakcji klientów urzędów otrzymane w **6 edycji projektu badawczego dla 32 urzędów objętych analizą**. Warto w tym miejscu wskazać, iż w **4 edycji projektu badawczego** wzięło udział **18 urzędów**, podczas gdy **5 i 6 edycja projektu badawczego odnotowała wzrost zainteresowania** Urzędów taką formą monitorowania jakości usług, ze szczególnym wskazaniem na możliwość porównywania wyników z pozostałymi Urzędami, które biorą udział w badaniach.

Przeprowadzone badania i analiza otrzymanych wyników wskazują na wysoki poziom usług świadczonych w polskich urzędach, posiadających certyfikowany system zarządzania jakością.

PROJEKT BADAWCZY – 6 EDYCJA
BADANIE SATYSFAKCJI KLIENTA URZĘDU
PRZEPROWADZONE Z WYKORZYSTANIEM
JEDNOLITEGO TREŚCIOWO KWESTIONARIUSZA ANKIETOWEGO



Rysunek 3. Poziom satysfakcji Klientów w poszczególnych Urzędach

Źródło: Badania własne PIHZ Certyfikacja Sp. z o.o. na podstawie badań przeprowadzonych w Urzędach Samorządowych certyfikowanych przez PIHZ Certyfikacja

Warto w tym miejscu wskazać, że jedenaście z trzydziestu dwóch Urzędów, objętych badaniem przekroczyło próg **82,50%**. Próg ten w badaniu poziomu satysfakcji w oparciu o trzystopniową gradację odczucia zadowolenia, jaka została zastosowana w jednolitym treściowo kwestionariuszu ankietowym – został wyznaczony jako poziom wysokiego zadowolenia z świadczonych przez urząd usług.

Żaden z Urzędów, objętych badaniem nie znalazł się poniżej dolnego progu dla satysfakcji, który dla trzystopniowej skali oceny kształtuje się na poziomie **49,5%**. Wyniki uzyskane poniżej tego progu świadczyłyby o niskim poziomie zadowolenia Klientów z usług



PROJEKT BADAWCZY – 6 EDYCJA
BADANIE SATYSFAKCJI KLIENTA URZĘDU
PRZEPROWADZONE Z WYKORZYSTANIEM
JEDNOLITEGO TREŚCIOWO KWESTIONARIUSZA ANKIETOWEGO

świadczonych przez Urząd i był podstawą do przeprowadzenia badań, mających na celu zbadanie przyczyn powstawania ewentualnej dyssatisfakcji.

Warto w tym miejscu podkreślić, że brak satysfakcji nie zawsze oznacza niezadowolenie klientów.

Określając poziom satysfakcji Klientów danego Urzędu, zgodnie z założeniami metody statystycznej zastosowanej w tym projekcie badawczym, analizę wyników rozpoczyna się od oceny średniej ważności czynników kształtujących satysfakcję Klienta. Innymi słowy poznaje się oczekiwania Klienta w stosunku do danego czynnika.

Nie każdy czynnik ma taki sam wpływ na stopień odczuwanego zadowolenia z realizowanej przez Urząd usługi.

Dopiero w kolejnym kroku ocenia się średnią ocenę zadowolenia ze skorzystania z usługi. Wskaźniki określone dla tych dwóch kroków badania satysfakcji Klienta – umożliwiają podanie wartości procentowej, na jakiej kształtuje się satysfakcja Klientów danego Urzędu.

5.1. OCENA WAŻNOŚCI CZYNNIKA KSZTAŁTOWANIA SATYSFAKCJI KLIENTA

Z przeprowadzonych badań wynika, że wśród czynników kształtowania satysfakcji Klienta ich ważność została różnie oceniona w poszczególnych Urzędach, biorących udział w projekcie badawczym. W tabeli 4 przedstawiono natomiast średnie ważności poszczególnych czynników kształtowania zadowolenia otrzymane w 1, 2, 3, 4 i 5 edycji projektu dla wszystkich klientów urzędu i porównano z wynikami uzyskanymi w jego 6 edycji.

W tym miejscu PIHZ Certyfikacja chciałaby podkreślić, iż po niewielkim spadku wszystkich uzyskanych średnich dla ocen ważności poszczególnych czynników kształtowania zadowolenia (spadek oczekiwań rzędu części dziesiątych) odnotowanych w 5 edycji projektu badawczego – edycja 6 projektu odnotowała ponowny wzrost oczekiwań klientów. Otrzymane wyniki zbliżyły poziom oczekiwań klienta do wyników uzyskanych w toku 4 edycji projektu badawczego. Szczegółowa analiza Urzędów, które wzięły udział w 5 edycji projektu badawczego, pokazały na znaczny wzrost udziału w projekcie Urzędów, które posiadają certyfikowany system zarządzania **nie dłużej niż 3 lata**. Stąd otrzymane wyniki dla średniej oceny ważności w 5 edycji projektu zbliżone były do wyników z 1 edycji projektu badawczego.

Wyniki zaprezentowane w tabeli 4 będą przydatne podczas szczegółowej analizy wyników uzyskanych przez poszczególne urzędy w celu wskazania na istotne różnice statystyczne w stosunku do wartości przyjętych jako oczekiwane – **średnia ogólnopolska**. W tym miejscu trzeba również podkreślić, iż przeprowadzone badania oraz analiza otrzymanych wyników, w trakcie trwania pięciu edycji projektu badawczego, pokazała iż **oczekiwania klientów w stosunku do urzędów są wysokie** (średnia ważności czynników zadowolenia).



PROJEKT BADAWCZY – 6 EDYCJA
BADANIE SATYSFAKCJI KLIENTA URZĘDU
PRZEPROWADZONE Z WYKORZYSTANIEM
JEDNOLITEGO TREŚCIOWO KWESTIONARIUSZA ANKIETOWEGO

Ciekawym wydaje się, że z pośród wszystkich czynników kształtowania satysfakcji Klienta – jako najważniejszy niezmiennie został wskazany czynnik „wiedza i kompetencje pracownika urzędu”. Szczegółowa analiza otrzymanych wyników wskazuje, że czynnik ten uzyskał średnią 2,71 punktu w trzypunktowej skali oceny w odniesieniu do wszystkich Urzędów, objętych badaniem. Za najważniejszy uznali go Klienci URZĘDU Y (3,00 punkty), URZĘDU I (3,00 punktu) , URZĘDU AD (2,96 punktu), URZĘDU C (2,91 punktu) oraz URZĘDU D (2,90 punktu).

Najniższą ocenę ważności, jaką uzyskał analizowany czynnik to 1,27 punktu (URZĄD J). Należy podkreślić, że ocena ważności czynników kształtowania satysfakcji Klienta opierała się na trzypunktowej skali oceny, gdzie 3 punkty otrzymywała odpowiedź „bardzo ważny czynnik”, 2 punkty otrzymywała odpowiedź „ważny czynnik” oraz gdzie 1 punkt otrzymywała odpowiedź „nie ważny czynnik”.

Tabela 4. Stopień ważności poszczególnych czynników kształtujących satysfakcję Klienta w ocenie Klientów urzędów w poszczególnych edycjach projektu badawczego

Czynniki kształtowania satysfakcji Klienta	ŚREDNIA WAŻNOŚCI CZYNNIKA KSZTAŁTUJĄCEGO SATYSFAKCJĘ						TENDENCJA				
	1 edycji projektu	2 edycji projektu	3 edycji projektu	4 edycji projektu	5 edycji projektu	6 edycja projektu	1 / 2 edycja	2 / 3 edycja	3 / 4 edycja	4 / 5 edycja	5 / 6 edycja
- uprzejmość, kultura obsługi Klienta	2,65	2,67	2,67	2,72	2,59	2,62	↑	b/z	↑	↓	↑
- wiedza i kompetencje pracownika Urzędu	2,79	2,81	2,77	2,82	2,69	2,71	↑	↓	↑	↓	↑
- terminowość załatwiania sprawy	2,66	2,75	2,74	2,75	2,66	2,67	↑	↓	↑	↓	↑
- warunki lokalowe Starostwa ... / Urzędu ...	2,11	2,23	2,21	2,20	2,12	2,20	↑	↓	↓	↓	↑
- uzyskanie pełnej informacji na temat załatwienia sprawy	2,68	2,75	2,74	2,78	2,65	2,69	↑	↓	↑	↓	↑
- czas oczekiwania na przyjęcie przez urzędnika	2,52	2,58	2,61	2,62	2,53	2,62	↑	↑	↑	↓	↑
- dostęp do informacji, formularzy i ich czytelność (BIP)	2,43	2,45	2,5	2,46	2,41	2,49	↑	↑	↓	↓	↑
- pomoc w wypełnianiu dokumentów	2,51	2,51	2,49	2,56	2,45	2,48	b/z	↓	↑	↓	↑

Źródło: Badania własne PIHZ Certyfikacja Sp. z o.o. na podstawie badań przeprowadzonych w Urzędach Samorządowych certyfikowanych przez PIHZ Certyfikacja

Analiza otrzymanych wyników pokazała także, że uzyskanie pełnej informacji na temat załatwienia sprawy - to drugi, co do ważności czynnik kształtowania zadowolenia u Klientów Urzędów samorządowych. Średnia ocena ważności to 2,69 punktu. Za najważniejszy uznali go Klienci URZĘDU U (3,00 punktu) oraz URZĘDU I (3,00 punktu). Na trzecim miejscu uplasował się czynnik terminowość załatwienia sprawy. Za najważniejszy uznali go Klienci URZĘDU AB (3,00 punktu) oraz URZĘDU Y (3,00 punktu). Przypomnijmy, że średnia ogólnopolska uplasowała się na poziomie 2,67 punktu.

Charakteryzując stopień ważności poszczególnych czynników kształtowania satysfakcji Klienta – należy wskazać na czynnik, który uzyskał najniższą ocenę ważności: „warunki



PROJEKT BADAWCZY – 6 EDYCJA
BADANIE SATYSFAKCJI KLIENTA URZĘDU
PRZEPROWADZONE Z WYKORZYSTANIEM
JEDNOLITEGO TREŚCIOWO KWESTIONARIUSZA ANKIETOWEGO

lokalowe urzędu” (2,20 punktu). Czynniki te podobnie jak w 1, 2, 3, 4 i 5 edycji projektu zostały uznane za najmniej ważne w kształtowaniu zadowolenia klientów. Za najmniej ważne uznali go Klienci 28 urzędów z 32 objętych badaniem, przy czym najniższe noty odnotowano w URZĘDZIE AA (1,75 punktu) oraz URZĘDZIE J (1,88 punktu). Jako bardzo ważne zostały ocenione przez Klientów URZĘDU AD (2,76 punktu), URZĘDU AB (2,70) oraz URZĄDU Q (2,65) i URZĘDU U (2,55).

W tym miejscu warto podkreślić, iż czynnikami, które odnotowały największy wzrost wskaźnika ważności, względem wszystkich czynników kształtowania satysfakcji objętych badaniem w 5 edycji projektu badawczego, są: czas oczekiwania na przyjęcie przez urzędnika (0,09 punktu), dostęp do informacji, formularzy i ich czytelność (BIP) (0,08 punktu) oraz warunki lokalowe urzędu (0,08 punktu).

Szczegółowe dane zostały zebrane w tabeli 5 niniejszego opracowania.



PROJEKT BADAWCZY – 6 EDYCJA
BADANIE SATYSFAKCJI KLIENTA URZĘDU
PRZEPROWADZONE Z WYKORZYSTANIEM
JEDNOLITEGO TREŚCIOWO KWESTIONARIUSZA ANKIETOWEGO

Tabela 5. Stopień ważności poszczególnych czynników kształtujących satysfakcję Klienta

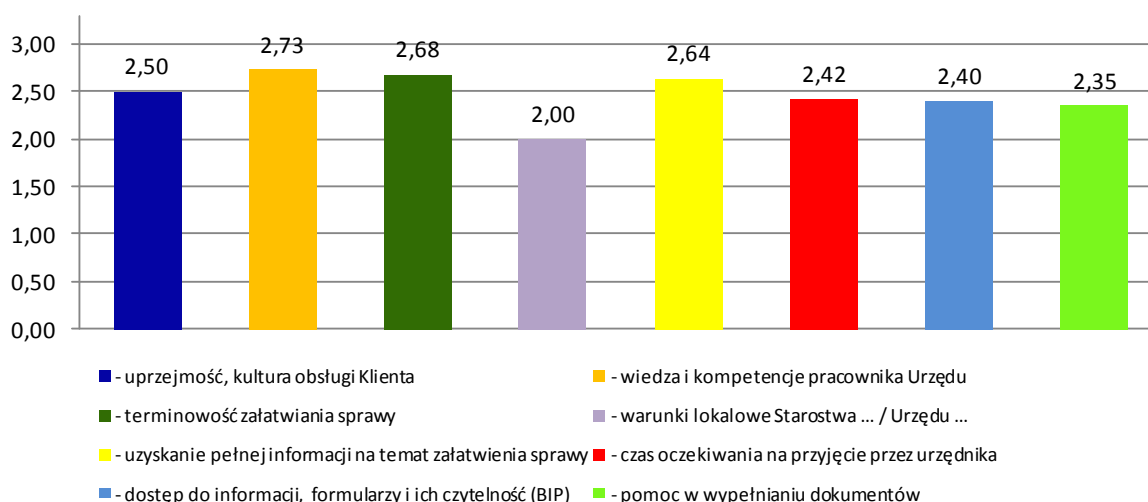
Czynniki kształtowania satysfakcji Klienta	URZĄD – KOD URZĘDU																															
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF
- uprzejmość, kultura obsługi Klienta	2,50	2,79	2,59	2,79	2,80	2,62	2,79	2,81	2,92	1,43	2,53	2,52	2,57	2,51	2,57	2,67	2,83	2,60	2,07	2,49	3,00	2,61	2,60	2,57	3,00	2,48	2,50	2,87	2,71	2,95	2,60	2,47
- wiedza i kompetencje pracownika Urzędu	2,73	2,89	2,91	2,90	2,80	2,79	2,86	2,74	3,00	1,27	2,74	2,78	2,43	2,71	2,57	2,78	2,66	2,79	2,24	2,63	2,97	2,65	2,70	2,70	3,00	2,62	2,78	2,97	2,88	2,96	2,70	2,72
- terminowość załatwiania sprawy	2,68	2,94	2,72	2,69	2,90	2,77	2,87	2,47	2,92	1,39	2,68	2,78	2,57	2,71	2,57	2,75	2,81	2,73	2,24	2,45	2,93	2,71	2,60	2,50	3,00	2,59	2,25	3,00	2,88	2,96	2,64	2,72
- warunki lokalowe Starostwa ... / Urzędu ...	2,00	2,42	1,91	2,27	1,90	2,09	2,29	2,42	2,38	1,88	2,24	2,25	2,00	2,24	2,25	2,23	2,65	1,92	2,03	2,08	2,55	2,16	2,15	2,19	2,41	1,90	1,75	2,70	2,29	2,76	2,00	2,15
- uzyskanie pełnej informacji na temat załatwienia sprawy	2,64	2,89	2,72	2,69	2,90	2,69	2,82	2,68	3,00	1,25	2,80	2,76	2,43	2,66	2,50	2,69	2,80	2,71	2,22	2,56	3,00	2,61	2,95	2,71	2,88	2,62	2,78	2,87	2,82	2,96	2,71	2,74
- czas oczekiwania na przyjęcie przez urzędnika	2,42	2,74	2,44	2,79	2,80	2,57	2,58	2,50	3,00	1,46	2,64	2,63	2,86	2,68	2,75	2,56	2,86	2,54	2,07	2,41	2,90	2,52	2,95	2,65	2,88	2,51	2,33	3,00	2,65	2,96	2,56	2,55
- dostęp do informacji, formularzy i ich czytelność (BIP)	2,40	2,78	2,58	2,59	2,70	2,56	2,54	2,42	2,69	1,54	2,56	2,68	2,14	2,54	2,50	2,44	2,76	2,44	2,10	2,15	2,48	2,35	2,90	2,62	2,88	2,15	2,38	2,37	2,59	2,95	2,22	2,52
- pomoc w wypełnianiu dokumentów	2,35	2,74	2,43	2,54	2,40	2,55	2,63	2,54	2,85	1,36	2,69	2,58	1,57	2,53	2,63	2,51	2,90	2,56	2,09	2,36	2,97	2,26	2,50	2,46	2,88	2,37	2,25	2,43	2,82	2,94	2,26	2,42

Źródło: Badania własne PIHZ Certyfikacja Sp. z o.o. na podstawie badań przeprowadzonych w Urzędach Samorządowych certyfikowanych przez PIHZ Certyfikacja

W tym miejscu warto wskazać, jak ukształtowały się wyniki dla ważności czynnika kształtowania satysfakcji klienta uzyskane w poszczególnych Urzędach, biorących udział w projekcie badawczym, ze szczególnym wskazaniem na wyniki najwyższe i najniższe dla każdego z Urzędów. **Należy podkreślić, że ocena ważności czynników kształtowania satysfakcji Klienta opierała się na trzypunktowej skali oceny, gdzie 3 punkty otrzymywała odpowiedź „bardzo ważny czynnik”, 2 punkty otrzymywała odpowiedź „ważny czynnik” oraz gdzie 1 punkt otrzymywała odpowiedź „nie ważny czynnik”:**

- URZĄD A: najważniejszy czynnik kształtowania satysfakcji to wiedza i kompetencje pracownika Urzędu - 2,73 punktu; najmniej ważny to warunki lokalowe urzędu - 2,00 punktu (Rysunek 4). Interpretacja wyników opiera się na gradacji stopnia ważności. Za najważniejsze uznaje się te czynniki, które uzyskały największy udział procentowy w badaniu stopnia ważności. Innymi słowy czynniki kształtowania satysfakcji klienta, które mają największą ocenę ważności – mają jednocześnie największy wpływ na odczuwanie przez Klientów URZĘDU A zadowolenia z usług świadczonych przez Urząd.

URZĄDA



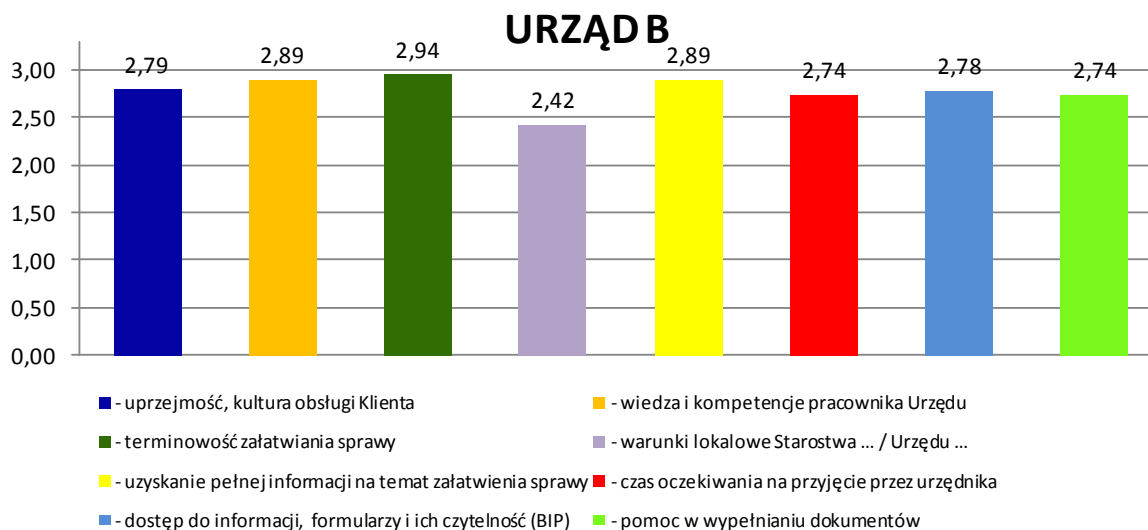
SKALA OCENY: 3 punkty - bardzo ważny czynnik; 2 punkty - ważny czynnik; 1 punkt - nie ważny czynnik

Rysunek 4. Ocena ważności czynników kształtujących satysfakcję Klienta

Źródło: Badania własne PIHZ Certyfikacja Sp. z o.o. na podstawie badań przeprowadzonych w Urzędach Samorządowych certyfikowanych przez PIHZ Certyfikacja

- URZĄD B: najważniejszy czynnik kształtowania satysfakcji to terminowość załatwienia sprawy - 2,94 punktu; najmniej ważny to warunki lokalowe urzędu - 2,42 punktu (Rysunek 5). Interpretacja wyników opiera się na gradacji stopnia ważności. Za najważniejsze uznaje się te czynniki, które uzyskały największy udział procentowy w badaniu stopnia ważności. Innymi słowy czynniki kształtowania satysfakcji klienta, które mają największą ocenę ważności – mają jednocześnie największy wpływ na odczuwanie przez Klientów URZĘDU B zadowolenia z usług świadczonych przez Urząd.

PROJEKT BADAWCZY – 6 EDYCJA
BADANIE SATYSFAKCJI KLIENTA URZĘDU
PRZEPROWADZONE Z WYKORZYSTANIEM
JEDNOLITEGO TREŚCIOWO KWESTIONARIUSZA ANKIETOWEGO

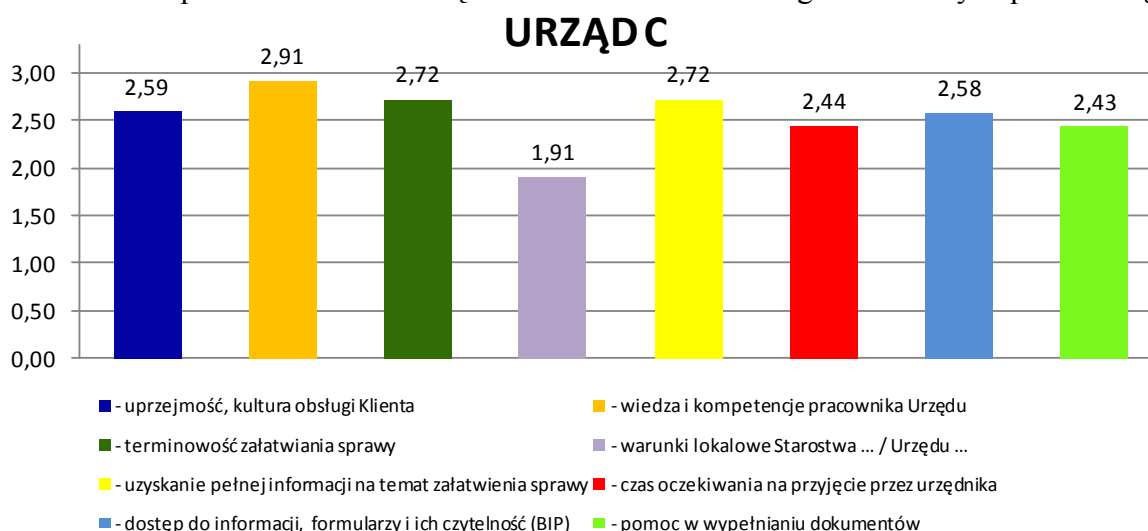


SKALA OCENY: 3 punkty - bardzo ważny czynnik; 2 punkty - ważny czynnik; 1 punkt - nie ważny czynnik

Rysunek 5. Ocena ważności czynników kształtujących satysfakcję Klienta

Źródło: Badania własne PIHZ Certyfikacja Sp. z o.o. na podstawie badań przeprowadzonych w Urzędach Samorządowych certyfikowanych przez PIHZ Certyfikacja

- **URZĄD C:** najważniejszy czynnik kształtowania satysfakcji to wiedza i kompetencje pracownika Urzędu - 2,91 punktu; najmniej ważny to warunki lokalowe urzędu - 1,91 punktu (Rysunek 6). Interpretacja wyników opiera się na gradacji stopnia ważności. Za najważniejsze uznaje się te czynniki, które uzyskały największy udział procentowy w badaniu stopnia ważności. Innymi słowy czynniki kształtowania satysfakcji klienta, które mają największą ocenę ważności – mają jednocześnie największy wpływ na odczuwanie przez Klientów URZĘDU C zadowolenia z usług świadczonych przez Urząd.



SKALA OCENY: 3 punkty - bardzo ważny czynnik; 2 punkty - ważny czynnik; 1 punkt - nie ważny czynnik

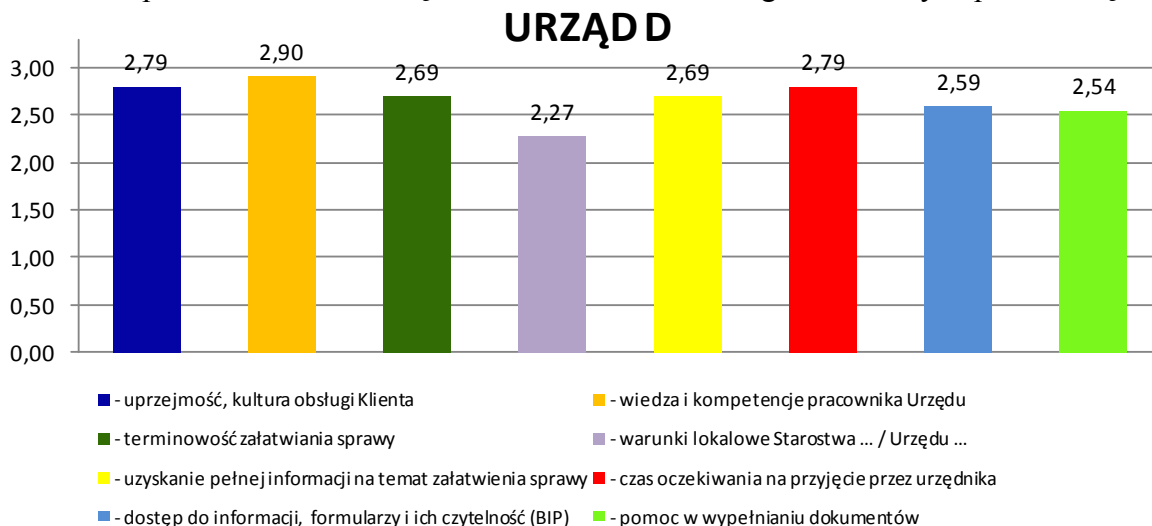
Rysunek 6. Ocena ważności czynników kształtujących satysfakcję Klienta

Źródło: Badania własne PIHZ Certyfikacja Sp. z o.o. na podstawie badań przeprowadzonych w Urzędach Samorządowych certyfikowanych przez PIHZ Certyfikacja

- **URZĄD D:** najważniejszy czynnik kształtowania satysfakcji to wiedza i kompetencje pracownika Urzędu - 2,90 punktu; najmniej ważny to warunki lokalowe urzędu

PROJEKT BADAWCZY – 6 EDYCJA
BADANIE SATYSFAKCJI KLIENTA URZĘDU
PRZEPROWADZONE Z WYKORZYSTANIEM
JEDNOLITEGO TREŚCIOWO KWESTIONARIUSZA ANKIETOWEGO

- 2,27punktu (Rysunek 7). Interpretacja wyników opiera się na gradacji stopnia ważności. Za najważniejsze uznaje się te czynniki, które uzyskały największy udział procentowy w badaniu stopnia ważności. Innymi słowy czynniki kształtowania satysfakcji klienta, które mają największą ocenę ważności – mają jednocześnie największy wpływ na odczuwanie przez Klientów URZĘDU D zadowolenia z usług świadczonych przez Urząd.

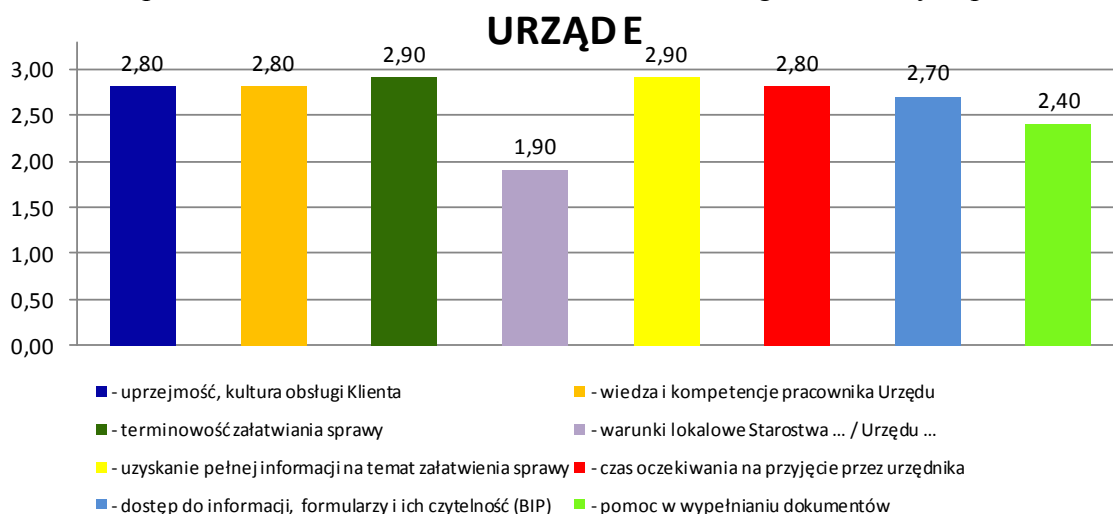


SKALA OCENY: 3 punkty - bardzo ważny czynnik; 2 punkty - ważny czynnik; 1 punkt - nie ważny czynnik

Rysunek 7. Ocena ważności czynników kształtujących satysfakcję Klienta

Źródło: Badania własne PIHZ Certyfikacja Sp. z o.o. na podstawie badań przeprowadzonych w Urzędach Samorządowych certyfikowanych przez PIHZ Certyfikacja

- URZĄD E: najważniejszy czynnik kształtowania satysfakcji to terminowość załatwienia sprawy - 2,90 punktu; najmniej ważny to warunki lokalowe urzędu - 1,90 punktu (Rysunek 8). Interpretacja wyników opiera się na gradacji stopnia ważności. Za najważniejsze uznaje się te czynniki, które uzyskały największy udział procentowy w badaniu stopnia ważności. Innymi słowy czynniki kształtowania satysfakcji klienta, które mają największą ocenę ważności – mają jednocześnie największy wpływ na odczuwanie przez Klientów URZĘDU E zadowolenia z usług świadczonych przez Urząd.



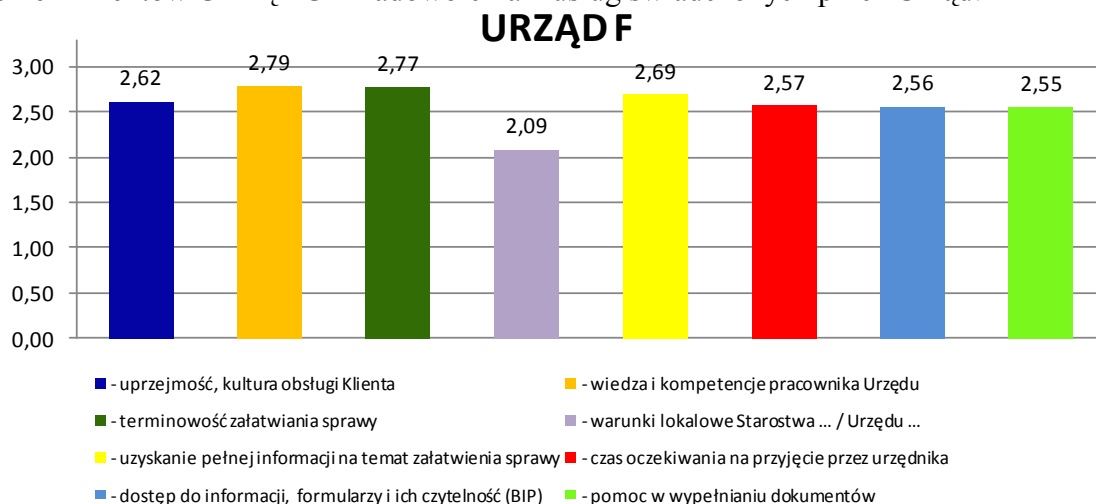
SKALA OCENY: 3 punkty - bardzo ważny czynnik; 2 punkty - ważny czynnik; 1 punkt - nie ważny czynnik

Rysunek 8. Ocena ważności czynników kształtujących satysfakcję Klienta

Źródło: Badania własne PIHZ Certyfikacja Sp. z o.o. na podstawie badań przeprowadzonych w Urzędach Samorządowych certyfikowanych przez PIHZ Certyfikacja

PROJEKT BADAWCZY – 6 EDYCJA
BADANIE SATYSFAKCJI KLIENTA URZĘDU
PRZEPROWADZONE Z WYKORZYSTANIEM
JEDNOLITEGO TREŚCIOWO KWESTIONARIUSZA ANKIETOWEGO

- URZĄD F: najważniejszy czynnik kształtowania satysfakcji to wiedza i kompetencje pracownika Urzędu - 2,79 punktu; najmniej ważny to warunki lokalowe urzędu - 2,09 punktu (Rysunek 9). Interpretacja wyników opiera się na gradacji stopnia ważności. Za najważniejsze uznaje się te czynniki, które uzyskały największy udział procentowy w badaniu stopnia ważności. Innymi słowy czynniki kształtowania satysfakcji klienta, które mają największą ocenę ważności – mają jednocześnie największy wpływ na odczuwanie przez Klientów URZĘDU F zadowolenia z usług świadczonych przez Urząd.

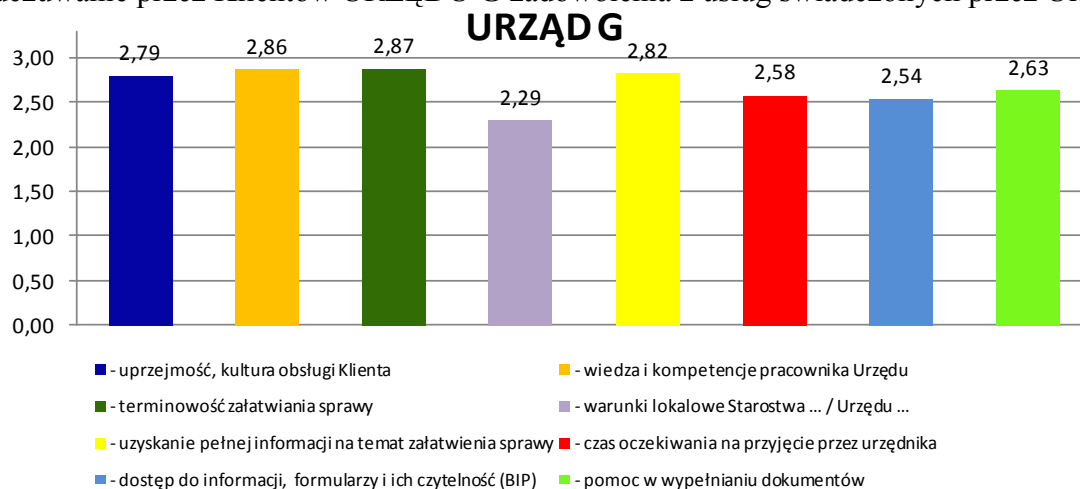


SKALA OCENY: 3 punkty - bardzo ważny czynnik; 2 punkty - ważny czynnik; 1 punkt - nie ważny czynnik

Rysunek 9. Ocena ważności czynników kształtujących satysfakcję Klienta

Źródło: Badania własne PIHZ Certyfikacja Sp. z o.o. na podstawie badań przeprowadzonych w Urzędach Samorządowych certyfikowanych przez PIHZ Certyfikacja

- URZĄD G: najważniejszy czynnik kształtowania satysfakcji to terminowość załatwienia sprawy - 2,87 punktu; najmniej ważny to warunki lokalowe urzędu - 2,29 punktu (Rysunek 10). Interpretacja wyników opiera się na gradacji stopnia ważności. Za najważniejsze uznaje się te czynniki, które uzyskały największy udział procentowy w badaniu stopnia ważności. Innymi słowy czynniki kształtowania satysfakcji klienta, które mają największą ocenę ważności – mają jednocześnie największy wpływ na odczuwanie przez Klientów URZĘDU G zadowolenia z usług świadczonych przez Urząd.



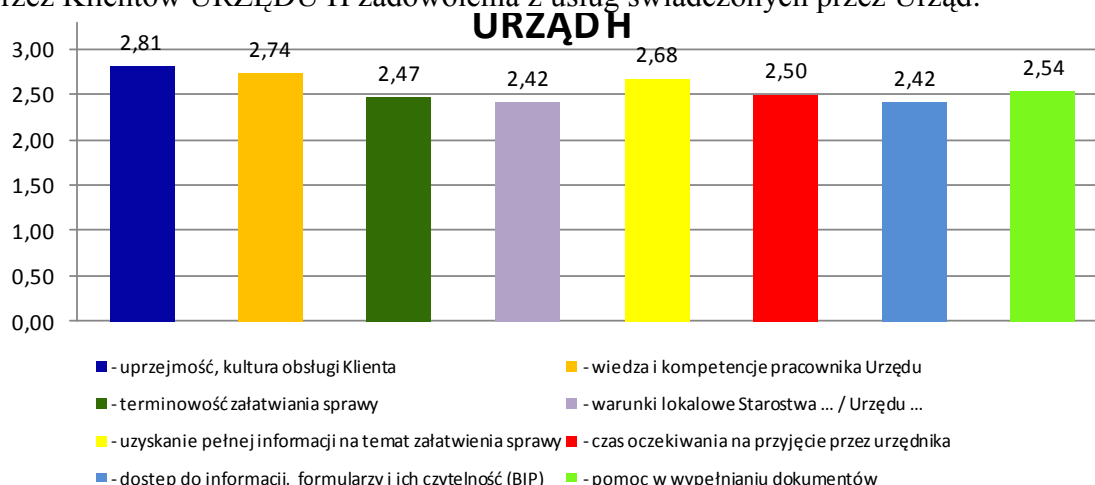
SKALA OCENY: 3 punkty - bardzo ważny czynnik; 2 punkty - ważny czynnik; 1 punkt - nie ważny czynnik

Rysunek 10. Ocena ważności czynników kształtujących satysfakcję Klienta

Źródło: Badania własne PIHZ Certyfikacja Sp. z o.o. na podstawie badań przeprowadzonych w Urzędach Samorządowych certyfikowanych przez PIHZ Certyfikacja

PROJEKT BADAWCZY – 6 EDYCJA
BADANIE SATYSFAKCJI KLIENTA URZĘDU
PRZEPROWADZONE Z WYKORZYSTANIEM
JEDNOLITEGO TREŚCIOWO KWESTIONARIUSZA ANKIETOWEGO

- URZĄD H: najważniejszy czynnik kształtowania satysfakcji to uprzejmość i kultura obsługi Klienta - 2,81 punktu; najmniej ważny to warunki lokalowe urzędu - 2,42 punktu (Rysunek 11). Interpretacja wyników opiera się na gradacji stopnia ważności. Za najważniejsze uznaje się te czynniki, które uzyskały największy udział procentowy w badaniu stopnia ważności. Innymi słowy czynniki kształtowania satysfakcji klienta, które mają największą ocenę ważności – mają jednocześnie największy wpływ na odczuwanie przez Klientów URZĘDU H zadowolenia z usług świadczonych przez Urząd.

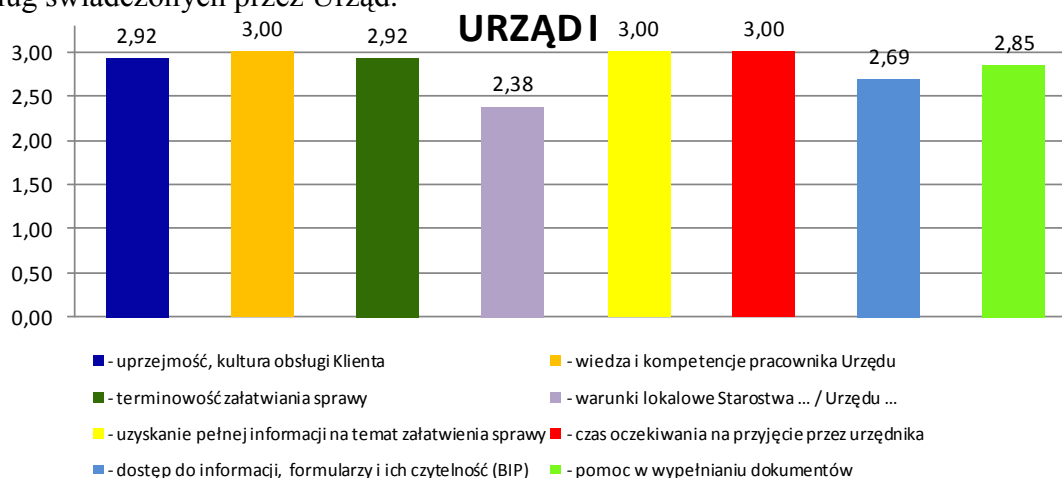


SKALA OCENY: 3 punkty - bardzo ważny czynnik; 2 punkty - ważny czynnik; 1 punkt - nie ważny czynnik

Rysunek 11. Ocena ważności czynników kształtujących satysfakcję Klienta

Źródło: Badania własne PIHZ Certyfikacja Sp. z o.o. na podstawie badań przeprowadzonych w Urzędach Samorządowych certyfikowanych przez PIHZ Certyfikacja

- URZĄD I: najważniejszy czynnik kształtowania satysfakcji to wiedza i kompetencje pracownika Urzędu - 3,00 punktu, uzyskanie pełnej informacji na temat załatwianej sprawy – 3,00 punktu oraz czas oczekiwania na przyjęcie przez urzędnika – 3,00 punktu; najmniej ważny to warunki lokalowe urzędu - 2,38 punktu (Rysunek 12). Interpretacja wyników opiera się na gradacji stopnia ważności. Za najważniejsze uznaje się te czynniki, które uzyskały największy udział procentowy w badaniu stopnia ważności. Innymi słowy czynniki kształtowania satysfakcji klienta, które mają największą ocenę ważności – mają jednocześnie największy wpływ na odczuwanie przez Klientów URZĘDU I zadowolenia z usług świadczonych przez Urząd.



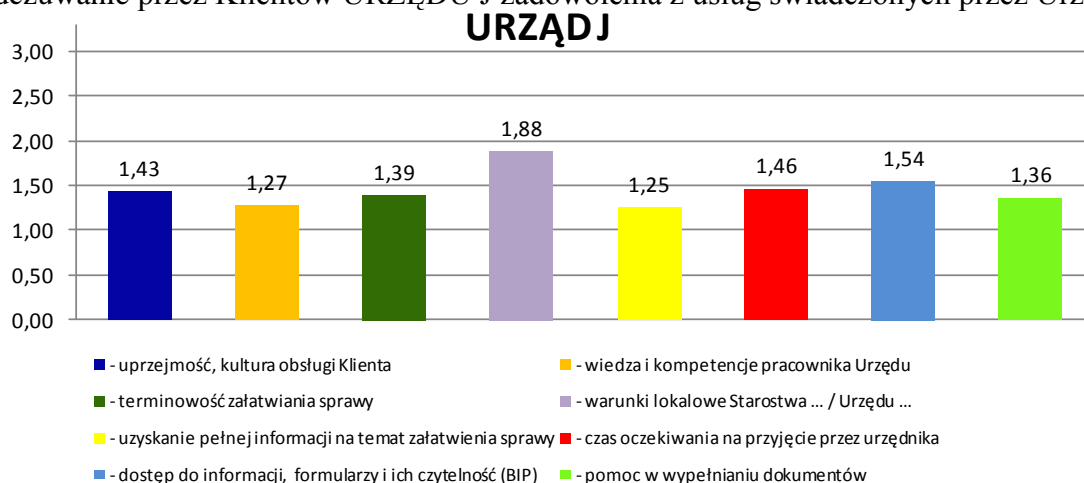
SKALA OCENY: 3 punkty - bardzo ważny czynnik; 2 punkty - ważny czynnik; 1 punkt - nie ważny czynnik

Rysunek 12. Ocena ważności czynników kształtujących satysfakcję Klienta

Źródło: Badania własne PIHZ Certyfikacja Sp. z o.o. na podstawie badań przeprowadzonych w Urzędach Samorządowych certyfikowanych przez PIHZ Certyfikacja

PROJEKT BADAWCZY – 6 EDYCJA
BADANIE SATYSFAKCJI KLIENTA URZĘDU
PRZEPROWADZONE Z WYKORZYSTANIEM
JEDNOLITEGO TREŚCIOWO KWESTIONARIUSZA ANKIETOWEGO

- URZĄD J: najważniejszy czynnik kształtowania satysfakcji to warunki lokalowe Urzędu - 1,88 punktu; najmniej ważny to uzyskanie pełnej informacji na temat załatwianej sprawy – 1,25 punktu (Rysunek 13). Interpretacja wyników opiera się na gradacji stopnia ważności. Za najważniejsze uznaje się te czynniki, które uzyskały największy udział procentowy w badaniu stopnia ważności. Innymi słowy czynniki kształtowania satysfakcji klienta, które mają największą ocenę ważności – mają jednocześnie największy wpływ na odczuwanie przez Klientów URZĘDU J zadowolenia z usług świadczonych przez Urząd.

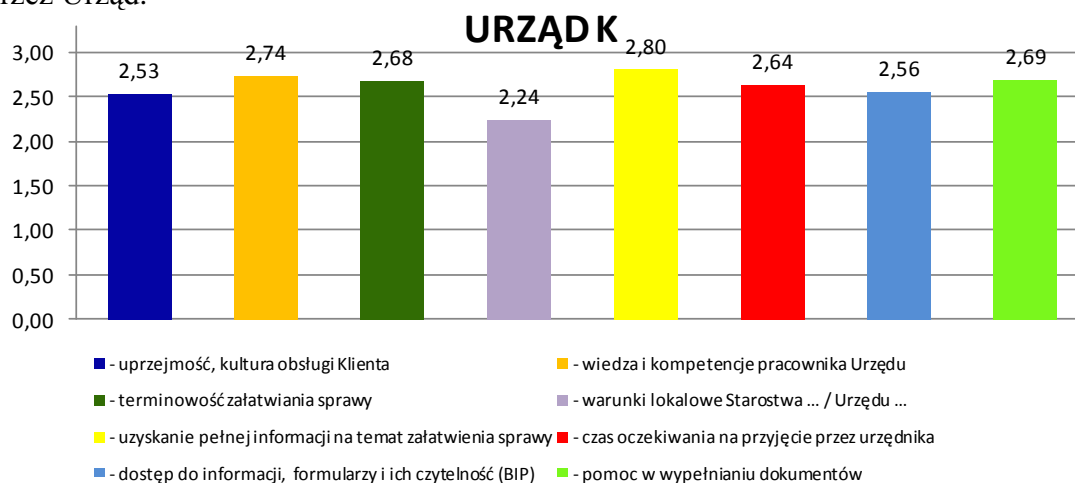


SKALA OCENY: 3 punkty - bardzo ważny czynnik; 2 punkty - ważny czynnik; 1 punkt - nie ważny czynnik

Rysunek 13. Ocena ważności czynników kształtujących satysfakcję Klienta

Źródło: Badania własne PIHZ Certyfikacja Sp. z o.o. na podstawie badań przeprowadzonych w Urzędach Samorządowych certyfikowanych przez PIHZ Certyfikacja

- URZĄD K: najważniejszy czynnik kształtowania satysfakcji to uzyskanie pełnej informacji na temat załatwianej sprawy – 2,80 punktu; najmniej ważny to warunki lokalowe urzędu - 2,24 punktu (Rysunek 14). Interpretacja wyników opiera się na gradacji stopnia ważności. Za najważniejsze uznaje się te czynniki, które uzyskały największy udział procentowy w badaniu stopnia ważności. Innymi słowy czynniki kształtowania satysfakcji klienta, które mają największą ocenę ważności – mają jednocześnie największy wpływ na odczuwanie przez Klientów URZĘDU K zadowolenia z usług świadczonych przez Urząd.



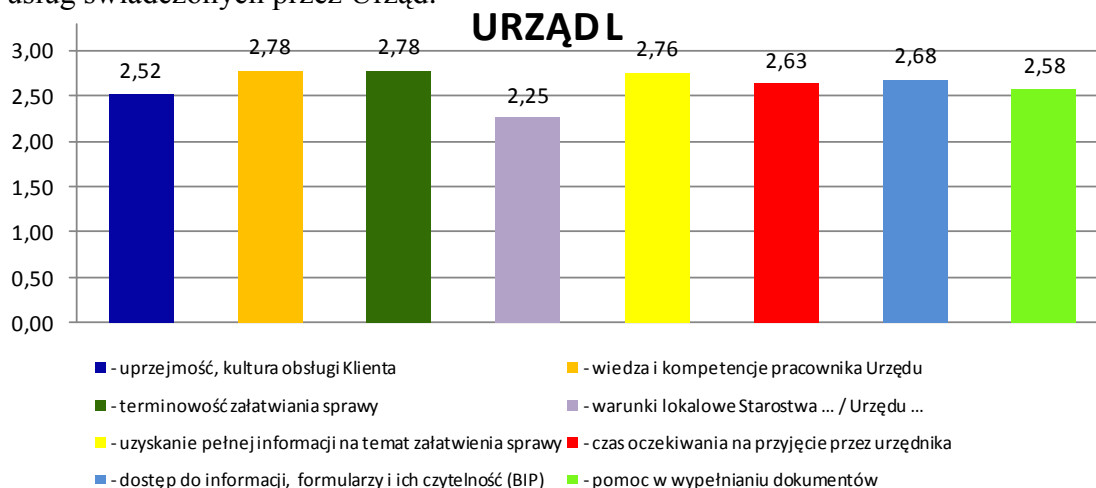
SKALA OCENY: 3 punkty - bardzo ważny czynnik; 2 punkty - ważny czynnik; 1 punkt - nie ważny czynnik

Rysunek 14. Ocena ważności czynników kształtujących satysfakcję Klienta

Źródło: Badania własne PIHZ Certyfikacja Sp. z o.o. na podstawie badań przeprowadzonych w Urzędach Samorządowych certyfikowanych przez PIHZ Certyfikacja

PROJEKT BADAWCZY – 6 EDYCJA
BADANIE SATYSFAKCJI KLIENTA URZĘDU
PRZEPROWADZONE Z WYKORZYSTANIEM
JEDNOLITEGO TREŚCIOWO KWESTIONARIUSZA ANKIETOWEGO

- URZĄD L: najważniejsze czynniki kształtowania satysfakcji to: wiedza i kompetencje pracownika urzędu oraz terminowość załatwienia sprawy – po 2,78 punktu; najmniej ważny to warunki lokalowe urzędu - 2,25 punktu (Rysunek 15). Interpretacja wyników opiera się na gradacji stopnia ważności. Za najważniejsze uznaje się te czynniki, które uzyskały największy udział procentowy w badaniu stopnia ważności. Innymi słowy czynniki kształtowania satysfakcji klienta, które mają największą ocenę ważności – mają jednocześnie największy wpływ na odczuwanie przez Klientów URZĘDU L zadowolenia z usług świadczonych przez Urząd.

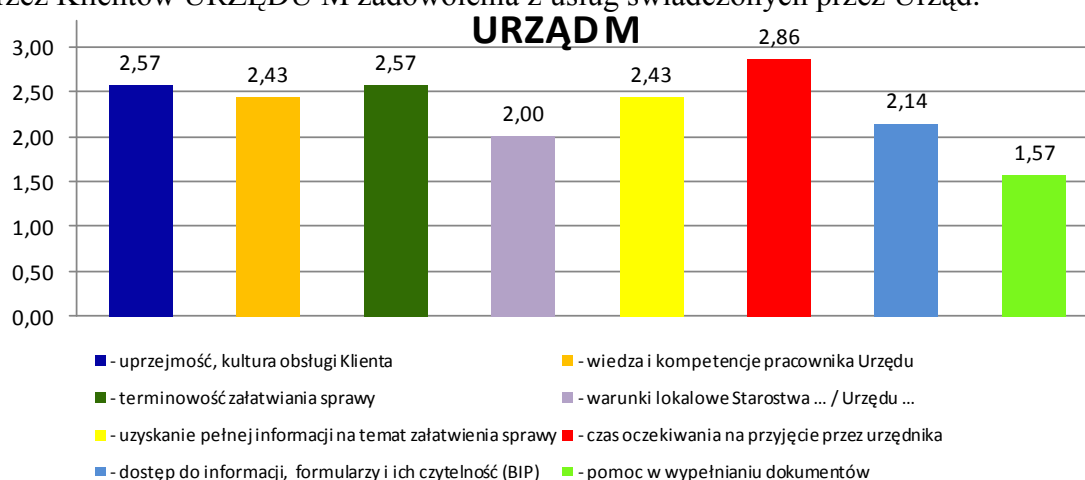


SKALA OCENY: 3 punkty - bardzo ważny czynnik; 2 punkty - ważny czynnik; 1 punkt - nie ważny czynnik

Rysunek 15. Ocena ważności czynników kształtujących satysfakcję Klienta

Źródło: Badania własne PIHZ Certyfikacja Sp. z o.o. na podstawie badań przeprowadzonych w Urzędach Samorządowych certyfikowanych przez PIHZ Certyfikacja

- URZĄD M: najważniejszy czynnik kształtowania satysfakcji to czas oczekiwania na przyjęcie przez urzędnika – 2,86 punktu; najmniej ważny to warunki lokalowe urzędu - 2,0 punktu (Rysunek 16). Interpretacja wyników opiera się na gradacji stopnia ważności. Za najważniejsze uznaje się te czynniki, które uzyskały największy udział procentowy w badaniu stopnia ważności. Innymi słowy czynniki kształtowania satysfakcji klienta, które mają największą ocenę ważności – mają jednocześnie największy wpływ na odczuwanie przez Klientów URZĘDU M zadowolenia z usług świadczonych przez Urząd.



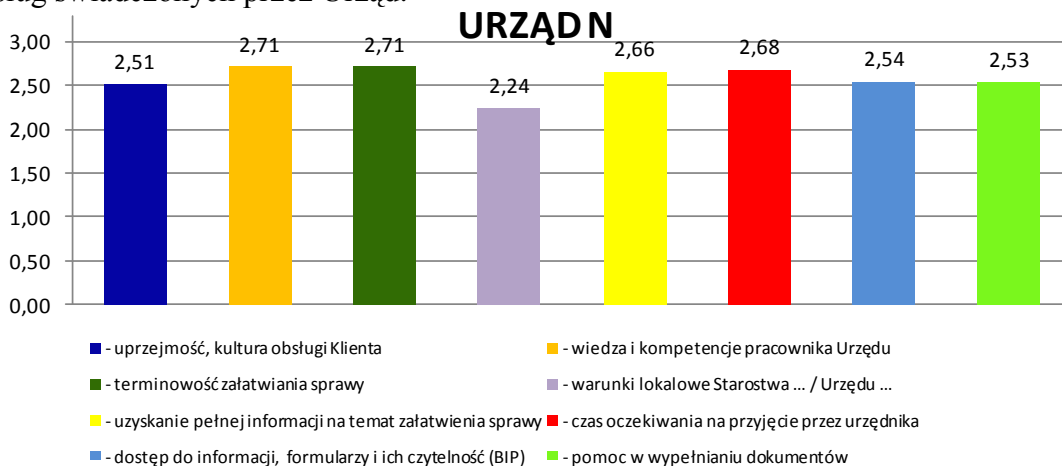
SKALA OCENY: 3 punkty - bardzo ważny czynnik; 2 punkty - ważny czynnik; 1 punkt - nie ważny czynnik

Rysunek 16. Ocena ważności czynników kształtujących satysfakcję Klienta

Źródło: Badania własne PIHZ Certyfikacja Sp. z o.o. na podstawie badań przeprowadzonych w Urzędach Samorządowych certyfikowanych przez PIHZ Certyfikacja

PROJEKT BADAWCZY – 6 EDYCJA
BADANIE SATYSFAKCJI KLIENTA URZĘDU
PRZEPROWADZONE Z WYKORZYSTANIEM
JEDNOLITEGO TREŚCIOWO KWESTIONARIUSZA ANKIETOWEGO

- URZĄD N: najważniejszy czynnik kształtowania satysfakcji to terminowość załatwienia sprawy oraz wiedza i kompetencje pracownika Urzędu – po 2,71 punktu; najmniej ważny to warunki lokalowe Urzędu - 2,24 punktu (Rysunek 17). Interpretacja wyników opiera się na gradacji stopnia ważności. Za najważniejsze uznaje się te czynniki, które uzyskały największy udział procentowy w badaniu stopnia ważności. Innymi słowy czynniki kształtowania satysfakcji klienta, które mają największą ocenę ważności – mają jednocześnie największy wpływ na odczuwanie przez Klientów URZĘDU N zadowolenia z usług świadczonych przez Urząd.

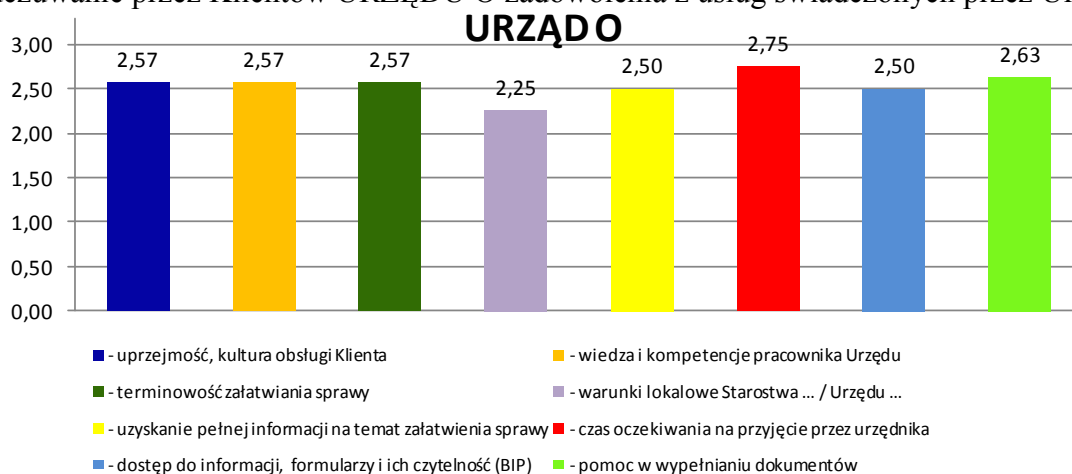


SKALA OCENY: 3 punkty - bardzo ważny czynnik; 2 punkty - ważny czynnik; 1 punkt - nie ważny czynnik

Rysunek 17. Ocena ważności czynników kształtujących satysfakcję Klienta

Źródło: Badania własne PIHZ Certyfikacja Sp. z o.o. na podstawie badań przeprowadzonych w Urzędach Samorządowych certyfikowanych przez PIHZ Certyfikacja

- URZĄD O: najważniejszy czynnik kształtowania satysfakcji to czas oczekiwania na przyjęcie przez Urzędnika – 2,75 punktu; najmniej ważny to warunki lokalowe Urzędu - 2,25 punktu (Rysunek 18). Interpretacja wyników opiera się na gradacji stopnia ważności. Za najważniejsze uznaje się te czynniki, które uzyskały największy udział procentowy w badaniu stopnia ważności. Innymi słowy czynniki kształtowania satysfakcji klienta, które mają największą ocenę ważności – mają jednocześnie największy wpływ na odczuwanie przez Klientów URZĘDU O zadowolenia z usług świadczonych przez Urząd.



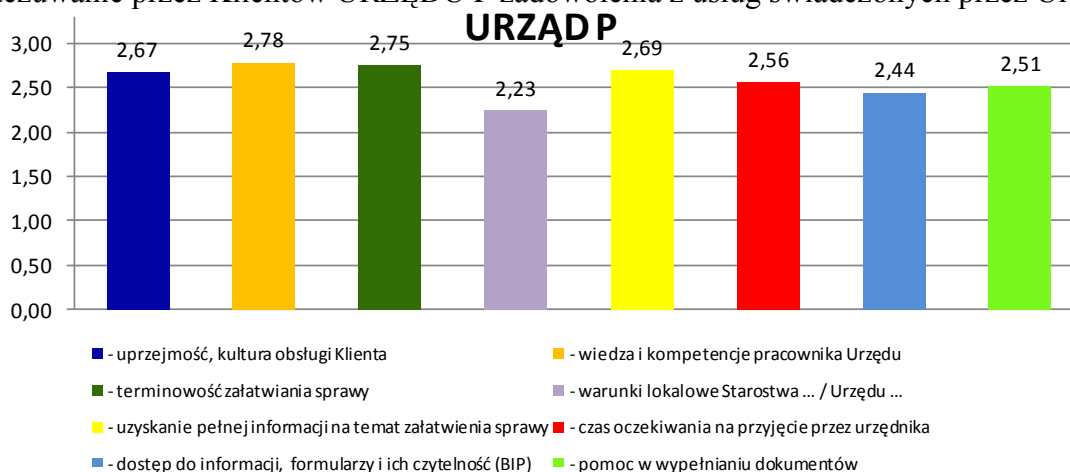
SKALA OCENY: 3 punkty - bardzo ważny czynnik; 2 punkty - ważny czynnik; 1 punkt - nie ważny czynnik

Rysunek 18. Ocena ważności czynników kształtujących satysfakcję Klienta

Źródło: Badania własne PIHZ Certyfikacja Sp. z o.o. na podstawie badań przeprowadzonych w Urzędach Samorządowych certyfikowanych przez PIHZ Certyfikacja

PROJEKT BADAWCZY – 6 EDYCJA
BADANIE SATYSFAKCJI KLIENTA URZĘDU
PRZEPROWADZONE Z WYKORZYSTANIEM
JEDNOLITEGO TREŚCIOWO KWESTIONARIUSZA ANKIETOWEGO

- URZĄD P: najważniejszy czynnik kształtowania satysfakcji to wiedza i kompetencje Urzędnika – 2,78 punktu; najmniej ważny to warunki lokalowe urzędu - 2,23 punktu (Rysunek 19). Interpretacja wyników opiera się na gradacji stopnia ważności. Za najważniejsze uznaje się te czynniki, które uzyskały największy udział procentowy w badaniu stopnia ważności. Innymi słowy czynniki kształtowania satysfakcji klienta, które mają największą ocenę ważności – mają jednocześnie największy wpływ na odczuwanie przez Klientów URZĘDU P zadowolenia z usług świadczonych przez Urząd.

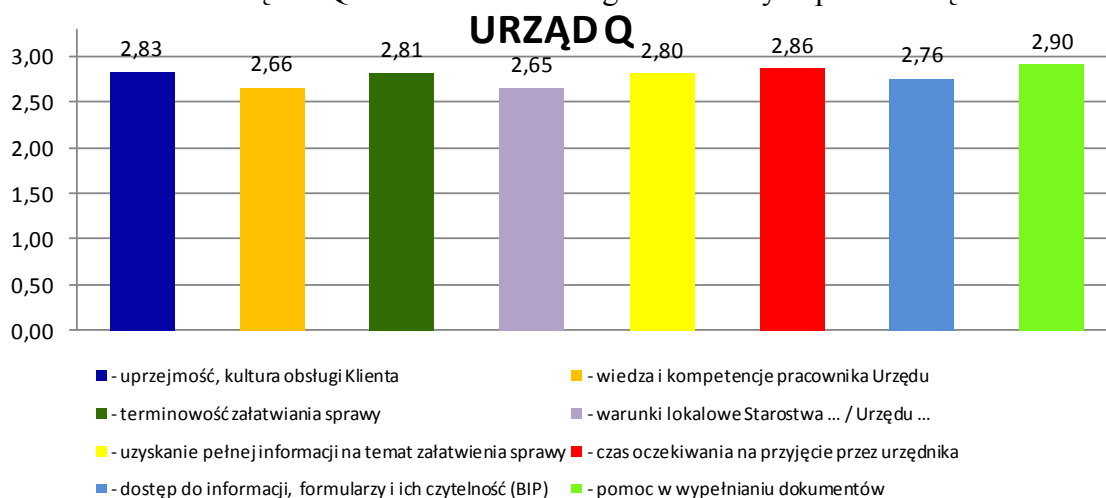


SKALA OCENY: 3 punkty - bardzo ważny czynnik; 2 punkty - ważny czynnik; 1 punkt - nie ważny czynnik

Rysunek 19. Ocena ważności czynników kształtujących satysfakcję Klienta

Źródło: Badania własne PIHZ Certyfikacja Sp. z o.o. na podstawie badań przeprowadzonych w Urzędach Samorządowych certyfikowanych przez PIHZ Certyfikacja

- URZĄD Q: najważniejszy czynnik kształtowania satysfakcji to pomoc w wypełnianiu dokumentów - 2,90 punktu; najmniej ważny to warunki lokalowe urzędu - 2,65 punktu (Rysunek 20). Interpretacja wyników opiera się na gradacji stopnia ważności. Za najważniejsze uznaje się te czynniki, które uzyskały największy udział procentowy w badaniu stopnia ważności. Innymi słowy czynniki kształtowania satysfakcji klienta, które mają największą ocenę ważności – mają jednocześnie największy wpływ na odczuwanie przez Klientów URZĘDU Q zadowolenia z usług świadczonych przez Urząd.



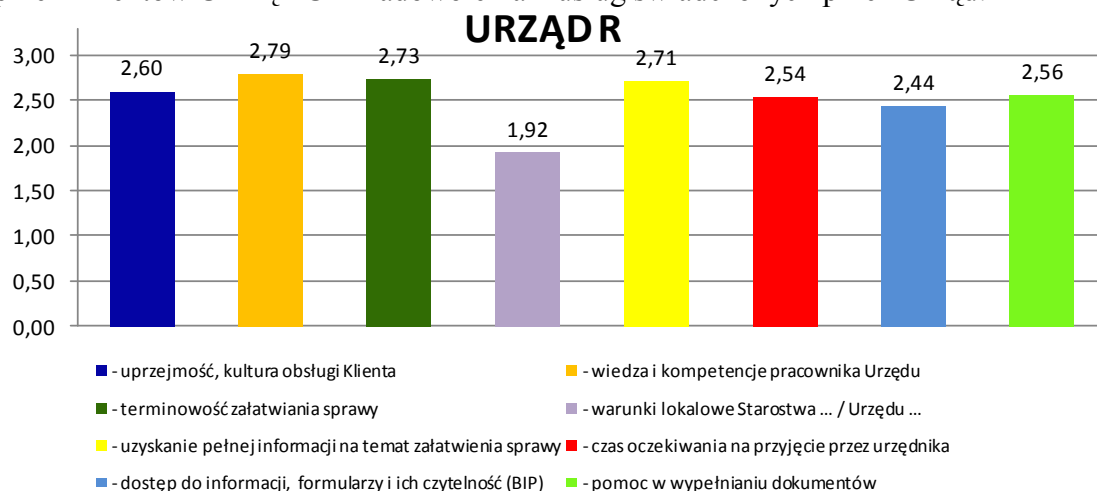
SKALA OCENY: 3 punkty - bardzo ważny czynnik; 2 punkty - ważny czynnik; 1 punkt - nie ważny czynnik

Rysunek 19. Ocena ważności czynników kształtujących satysfakcję Klienta

Źródło: Badania własne PIHZ Certyfikacja Sp. z o.o. na podstawie badań przeprowadzonych w Urzędach Samorządowych certyfikowanych przez PIHZ Certyfikacja

PROJEKT BADAWCZY – 6 EDYCJA
BADANIE SATYSFAKCJI KLIENTA URZĘDU
PRZEPROWADZONE Z WYKORZYSTANIEM
JEDNOLITEGO TREŚCIOWO KWESTIONARIUSZA ANKIETOWEGO

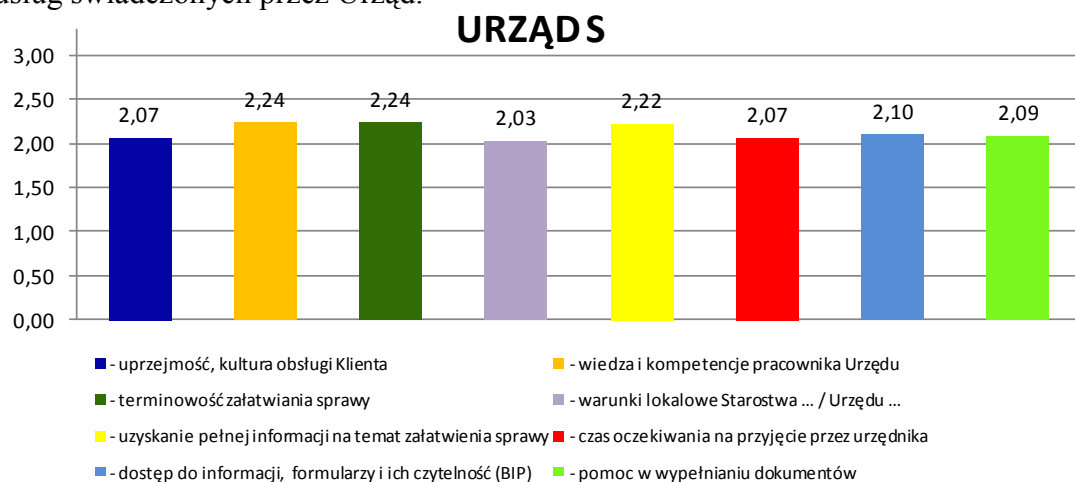
- URZĄD R: najważniejszy czynnik kształtowania satysfakcji to wiedza i kompetencje pracowników Urzędu - 2,79 punktu; najmniej ważny to warunki lokalowe urzędu - 1,92 punktu (Rysunek 21). Interpretacja wyników opiera się na gradacji stopnia ważności. Za najważniejsze uznaje się te czynniki, które uzyskały największy udział procentowy w badaniu stopnia ważności. Innymi słowy czynniki kształtowania satysfakcji klienta, które mają największą ocenę ważności – mają jednocześnie największy wpływ na odczuwanie przez Klientów URZĘDU R zadowolenia z usług świadczonych przez Urząd.



SKALA OCENY: 3 punkty - bardzo ważny czynnik; 2 punkty - ważny czynnik; 1 punkt - nie ważny czynnik
Rysunek 21. Ocena ważności czynników kształtujących satysfakcję Klienta

Źródło: Badania własne PIHZ Certyfikacja Sp. z o.o. na podstawie badań przeprowadzonych w Urzędach Samorządowych certyfikowanych przez PIHZ Certyfikacja

- URZĄD S: najważniejszy czynnik kształtowania satysfakcji to wiedza i kompetencje pracowników Urzędu oraz terminowość załatwiania sprawy – po 2,24 punktu; najmniej ważny to warunki lokalowe urzędu – 2,03 punktu (Rysunek 22). Interpretacja wyników opiera się na gradacji stopnia ważności. Za najważniejsze uznaje się te czynniki, które uzyskały największy udział procentowy w badaniu stopnia ważności. Innymi słowy czynniki kształtowania satysfakcji klienta, które mają największą ocenę ważności – mają jednocześnie największy wpływ na odczuwanie przez Klientów URZĘDU S zadowolenia z usług świadczonych przez Urząd.

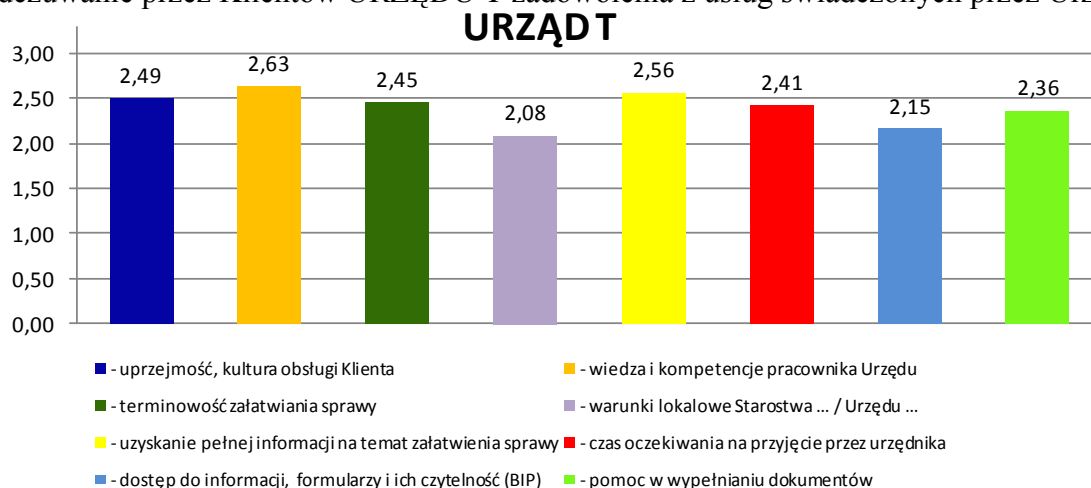


SKALA OCENY: 3 punkty - bardzo ważny czynnik; 2 punkty - ważny czynnik; 1 punkt - nie ważny czynnik
Rysunek 22. Ocena ważności czynników kształtujących satysfakcję Klienta

Źródło: Badania własne PIHZ Certyfikacja Sp. z o.o. na podstawie badań przeprowadzonych w Urzędach Samorządowych certyfikowanych przez PIHZ Certyfikacja

PROJEKT BADAWCZY – 6 EDYCJA
BADANIE SATYSFAKCJI KLIENTA URZĘDU
PRZEPROWADZONE Z WYKORZYSTANIEM
JEDNOLITEGO TREŚCIOWO KWESTIONARIUSZA ANKIETOWEGO

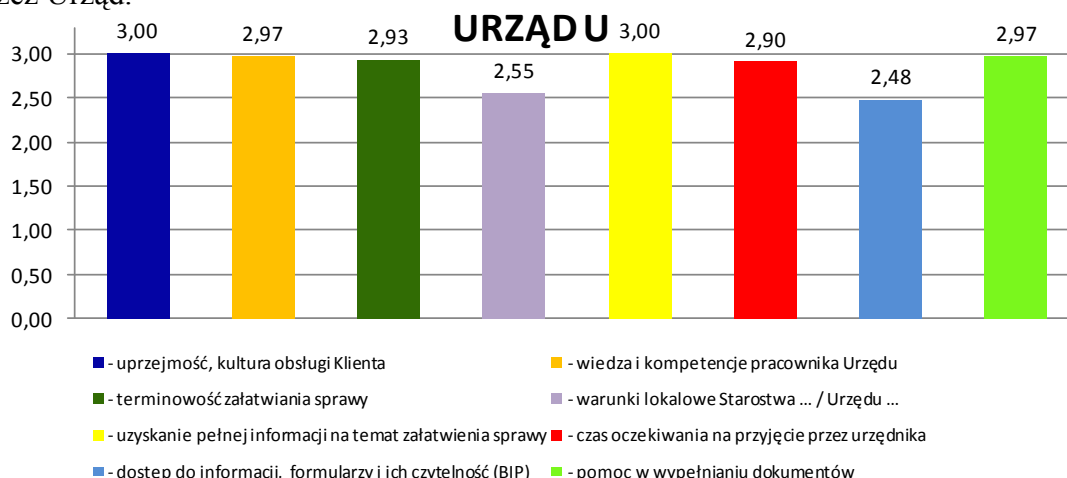
- URZĄD T: najważniejszy czynnik kształtowania satysfakcji to wiedza i kompetencje pracownika Urzędu – 2,63 punktu; najmniej ważny to warunki lokalowe urzędu – 2,08 punktu (Rysunek 23). Interpretacja wyników opiera się na gradacji stopnia ważności. Za najważniejsze uznaje się te czynniki, które uzyskały największy udział procentowy w badaniu stopnia ważności. Innymi słowy czynniki kształtowania satysfakcji klienta, które mają największą ocenę ważności – mają jednocześnie największy wpływ na odczuwanie przez Klientów URZĘDU T zadowolenia z usług świadczonych przez Urząd.



SKALA OCENY: 3 punkty - bardzo ważny czynnik; 2 punkty - ważny czynnik; 1 punkt - nie ważny czynnik
Rysunek 23. Ocena ważności czynników kształtujących satysfakcję Klienta

Źródło: Badania własne PIHZ Certyfikacja Sp. z o.o. na podstawie badań przeprowadzonych w Urzędach Samorządowych certyfikowanych przez PIHZ Certyfikacja

- URZĄD U: najważniejszy czynnik kształtowania satysfakcji to uprzejmość i kultura obsługi Klienta – 3,00 punktu; najmniej ważny to dostęp do informacji, formularzy i ich czytelność – 2,48 punktu (Rysunek 24). Interpretacja wyników opiera się na gradacji stopnia ważności. Za najważniejsze uznaje się te czynniki, które uzyskały największy udział procentowy w badaniu stopnia ważności. Innymi słowy czynniki kształtowania satysfakcji klienta, które mają największą ocenę ważności – mają jednocześnie największy wpływ na odczuwanie przez Klientów URZĘDU U zadowolenia z usług świadczonych przez Urząd.

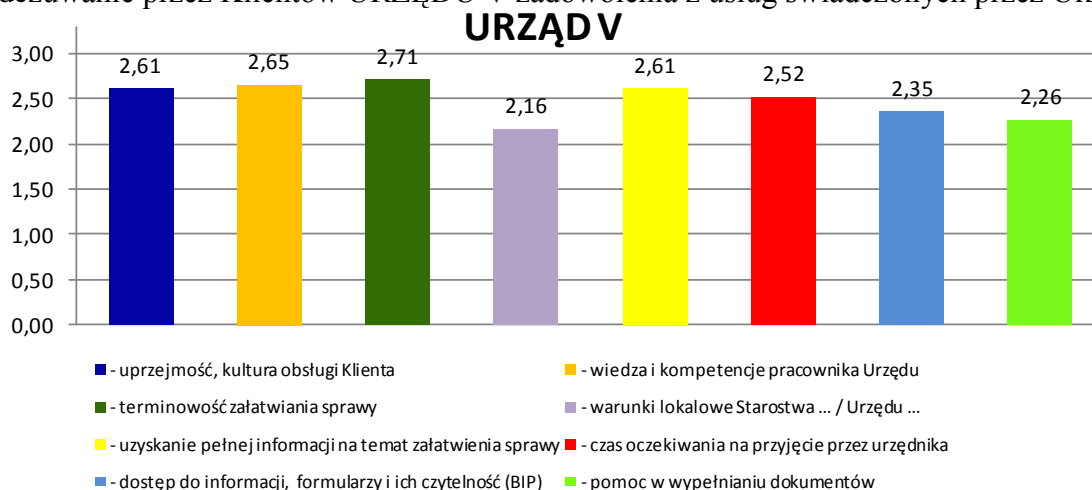


SKALA OCENY: 3 punkty - bardzo ważny czynnik; 2 punkty - ważny czynnik; 1 punkt - nie ważny czynnik
Rysunek 24. Ocena ważności czynników kształtujących satysfakcję Klienta

Źródło: Badania własne PIHZ Certyfikacja Sp. z o.o. na podstawie badań przeprowadzonych w Urzędach Samorządowych certyfikowanych przez PIHZ Certyfikacja

PROJEKT BADAWCZY – 6 EDYCJA
BADANIE SATYSFAKCJI KLIENTA URZĘDU
PRZEPROWADZONE Z WYKORZYSTANIEM
JEDNOLITEGO TREŚCIOWO KWESTIONARIUSZA ANKIETOWEGO

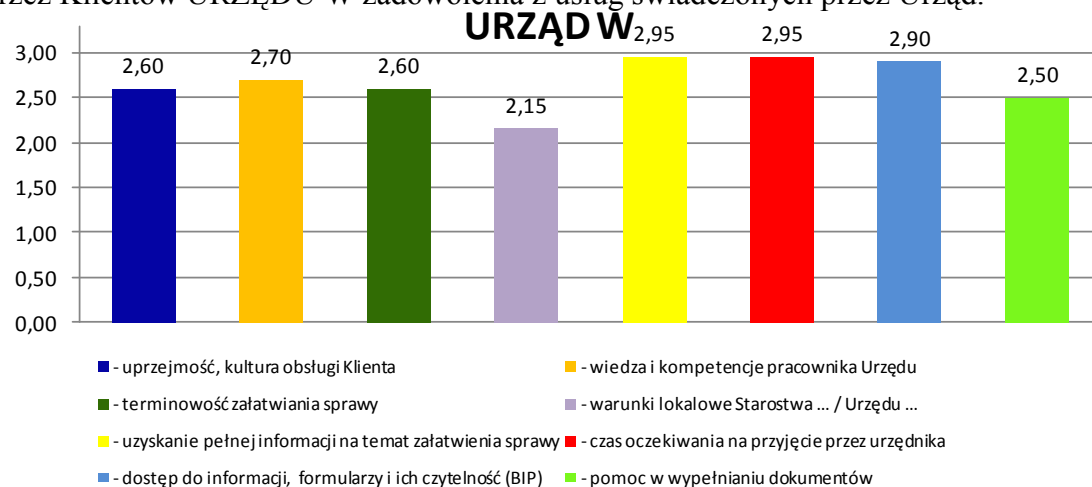
- URZĄD V: najważniejszy czynnik kształtowania satysfakcji to terminowość załatwiania sprawy – 2,71 punktu; najmniej ważny to warunki lokalowe urzędu – 2,16 punktu (Rysunek 25). Interpretacja wyników opiera się na gradacji stopnia ważności. Za najważniejsze uznaje się te czynniki, które uzyskały największy udział procentowy w badaniu stopnia ważności. Innymi słowy czynniki kształtowania satysfakcji klienta, które mają największą ocenę ważności – mają jednocześnie największy wpływ na odczuwanie przez Klientów URZĘDU V zadowolenia z usług świadczonych przez Urząd.



SKALA OCENY: 3 punkty - bardzo ważny czynnik; 2 punkty - ważny czynnik; 1 punkt - nie ważny czynnik
Rysunek 25. Ocena ważności czynników kształtujących satysfakcję Klienta

Źródło: Badania własne PIHZ Certyfikacja Sp. z o.o. na podstawie badań przeprowadzonych w Urzędach Samorządowych certyfikowanych przez PIHZ Certyfikacja

- URZĄD W: najważniejszy czynnik kształtowania satysfakcji to uzyskanie pełnej informacji na temat załatwienia sprawy oraz czas oczekiwania na przyjęcie przez Urzędnika – po 2,95 punktu; najmniej ważny to warunki lokalowe urzędu – 2,15 punktu (Rysunek 26). Interpretacja wyników opiera się na gradacji stopnia ważności. Za najważniejsze uznaje się te czynniki, które uzyskały największy udział procentowy w badaniu stopnia ważności. Innymi słowy czynniki kształtowania satysfakcji klienta, które mają największą ocenę ważności – mają jednocześnie największy wpływ na odczuwanie przez Klientów URZĘDU W zadowolenia z usług świadczonych przez Urząd.

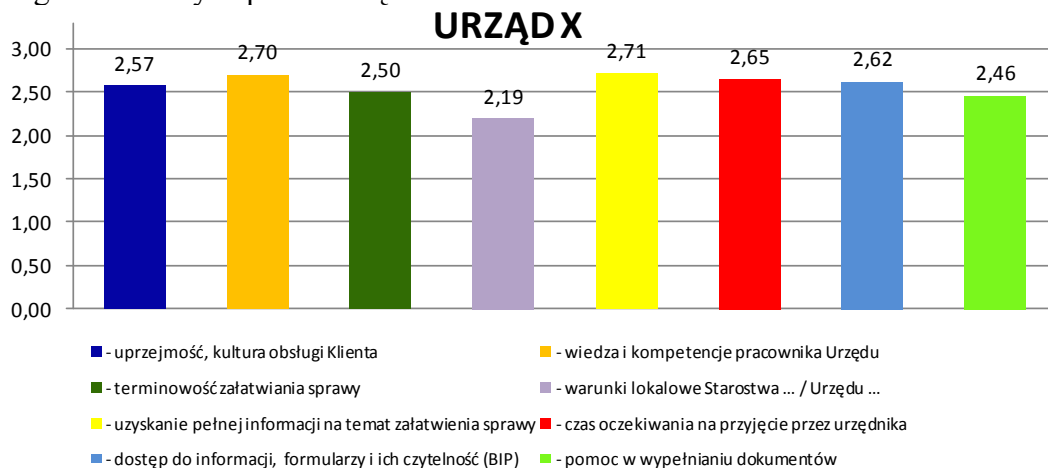


SKALA OCENY: 3 punkty - bardzo ważny czynnik; 2 punkty - ważny czynnik; 1 punkt - nie ważny czynnik
Rysunek 26. Ocena ważności czynników kształtujących satysfakcję Klienta

Źródło: Badania własne PIHZ Certyfikacja Sp. z o.o. na podstawie badań przeprowadzonych w Urzędach Samorządowych certyfikowanych przez PIHZ Certyfikacja

PROJEKT BADAWCZY – 6 EDYCJA
BADANIE SATYSFAKCJI KLIENTA URZĘDU
PRZEPROWADZONE Z WYKORZYSTANIEM
JEDNOLITEGO TREŚCIOWO KWESTIONARIUSZA ANKIETOWEGO

- URZĄD X: najważniejszy czynnik kształtowania satysfakcji to uzyskanie pełnej informacji na temat załatwienia sprawy – 2,71 punktu; najmniej ważny to warunki lokalowe urzędu – 2,19 punktu (Rysunek 27). Interpretacja wyników opiera się na gradacji stopnia ważności. Za najważniejsze uznaje się te czynniki, które uzyskały największy udział procentowy w badaniu stopnia ważności. Innymi słowy czynniki kształtowania satysfakcji klienta, które mają największą ocenę ważności – mają jednocześnie największy wpływ na odczuwanie przez Klientów URZĘDU X zadowolenia z usług świadczonych przez Urząd.

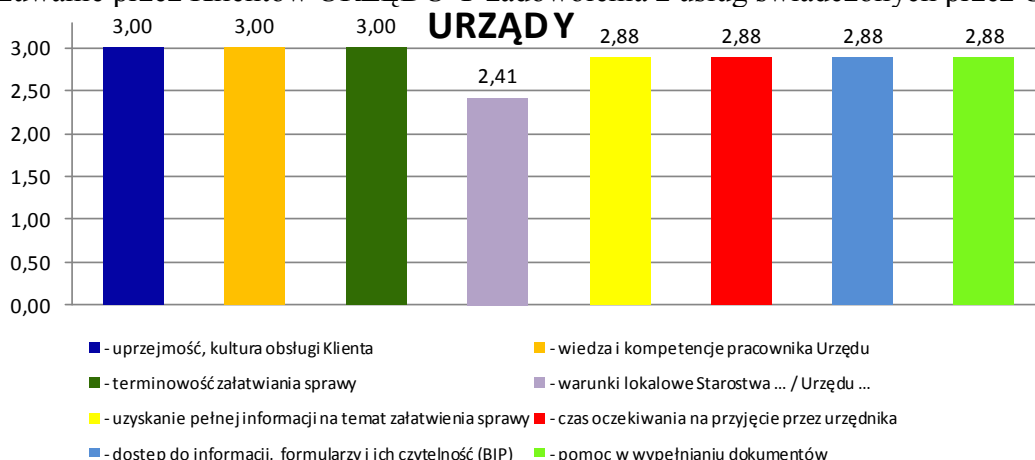


SKALA OCENY: 3 punkty - bardzo ważny czynnik; 2 punkty - ważny czynnik; 1 punkt - nie ważny czynnik

Rysunek 27. Ocena ważności czynników kształtujących satysfakcję Klienta

Źródło: Badania własne PIHZ Certyfikacja Sp. z o.o. na podstawie badań przeprowadzonych w Urzędach Samorządowych certyfikowanych przez PIHZ Certyfikacja

- URZĄD Y: najważniejszy czynnik kształtowania satysfakcji to wiedza i kompetencje pracownika Urzędu oraz uprzejmość i kultura obsługi wraz z terminowością załatwienia sprawy – po 3,00 punktu; najmniej ważny to warunki lokalowe urzędu – 2,41 punktu (Rysunek 28). Interpretacja wyników opiera się na gradacji stopnia ważności. Za najważniejsze uznaje się te czynniki, które uzyskały największy udział procentowy w badaniu stopnia ważności. Innymi słowy czynniki kształtowania satysfakcji klienta, które mają największą ocenę ważności – mają jednocześnie największy wpływ na odczuwanie przez Klientów URZĘDU Y zadowolenia z usług świadczonych przez Urząd.



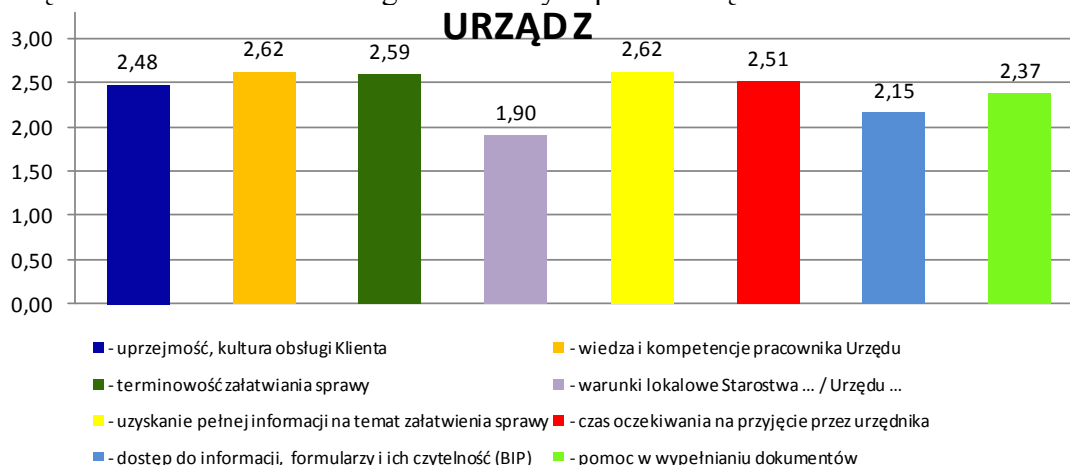
SKALA OCENY: 3 punkty - bardzo ważny czynnik; 2 punkty - ważny czynnik; 1 punkt - nie ważny czynnik

Rysunek 28. Ocena ważności czynników kształtujących satysfakcję Klienta

Źródło: Badania własne PIHZ Certyfikacja Sp. z o.o. na podstawie badań przeprowadzonych w Urzędach Samorządowych certyfikowanych przez PIHZ Certyfikacja

PROJEKT BADAWCZY – 6 EDYCJA
BADANIE SATYSFAKCJI KLIENTA URZĘDU
PRZEPROWADZONE Z WYKORZYSTANIEM
JEDNOLITEGO TREŚCIOWO KWESTIONARIUSZA ANKIETOWEGO

- URZĄD Z: najważniejszy czynnik kształtowania satysfakcji to wiedza i kompetencje pracownika Urzędu wraz uzyskaniem pełnej informacji na temat załatwianej sprawy – po 2,62 punktu; najmniej ważny to warunki lokalowe urzędu – 1,90 punktu (Rysunek 29). Interpretacja wyników opiera się na gradacji stopnia ważności. Za najważniejsze uznaje się te czynniki, które uzyskały największy udział procentowy w badaniu stopnia ważności. Innymi słowy czynniki kształtowania satysfakcji klienta, które mają największą ocenę ważności – mają jednocześnie największy wpływ na odczuwanie przez Klientów URZĘDU Z zadowolenia z usług świadczonych przez Urząd.

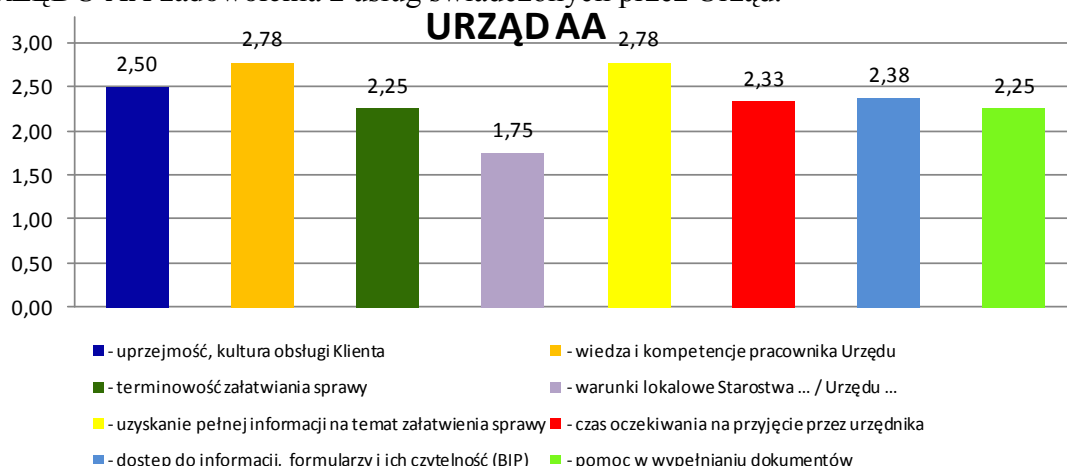


SKALA OCENY: 3 punkty - bardzo ważny czynnik; 2 punkty - ważny czynnik; 1 punkt - nie ważny czynnik

Rysunek 29. Ocena ważności czynników kształtujących satysfakcję Klienta

Źródło: Badania własne PIHZ Certyfikacja Sp. z o.o. na podstawie badań przeprowadzonych w Urzędach Samorządowych certyfikowanych przez PIHZ Certyfikacja

- URZĄD AA: najważniejszy czynnik kształtowania satysfakcji to wiedza i kompetencje pracownika Urzędu wraz z uzyskaniem pełnej informacji na temat załatwiania sprawy – po 2,78 punktu; najmniej ważny to warunki lokalowe urzędu – 1,75 punktu (Rysunek 30). Interpretacja wyników opiera się na gradacji stopnia ważności. Za najważniejsze uznaje się te czynniki, które uzyskały największy udział procentowy w badaniu stopnia ważności. Innymi słowy czynniki kształtowania satysfakcji klienta, które mają największą ocenę ważności – mają jednocześnie największy wpływ na odczuwanie przez Klientów URZĘDU AA zadowolenia z usług świadczonych przez Urząd.



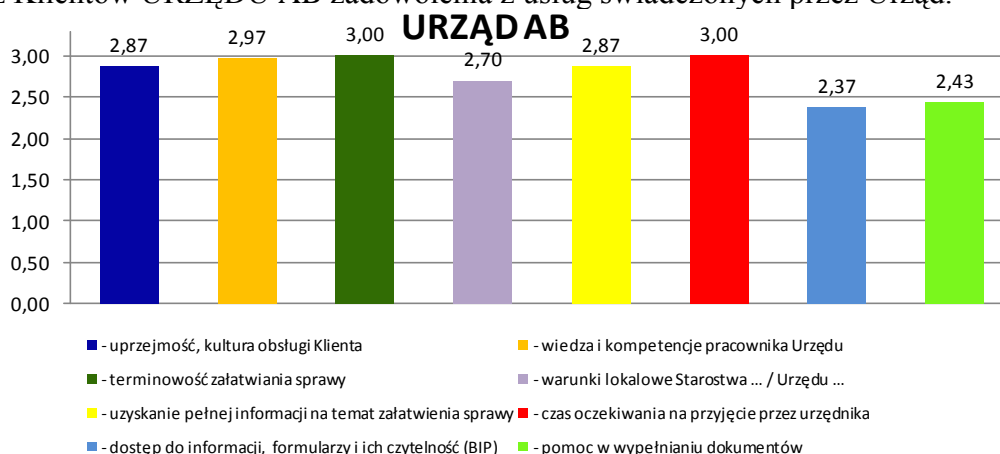
SKALA OCENY: 3 punkty - bardzo ważny czynnik; 2 punkty - ważny czynnik; 1 punkt - nie ważny czynnik

Rysunek 30. Ocena ważności czynników kształtujących satysfakcję Klienta

Źródło: Badania własne PIHZ Certyfikacja Sp. z o.o. na podstawie badań przeprowadzonych w Urzędach Samorządowych certyfikowanych przez PIHZ Certyfikacja

PROJEKT BADAWCZY – 6 EDYCJA
BADANIE SATYSFAKCJI KLIENTA URZĘDU
PRZEPROWADZONE Z WYKORZYSTANIEM
JEDNOLITEGO TREŚCIOWO KWESTIONARIUSZA ANKIETOWEGO

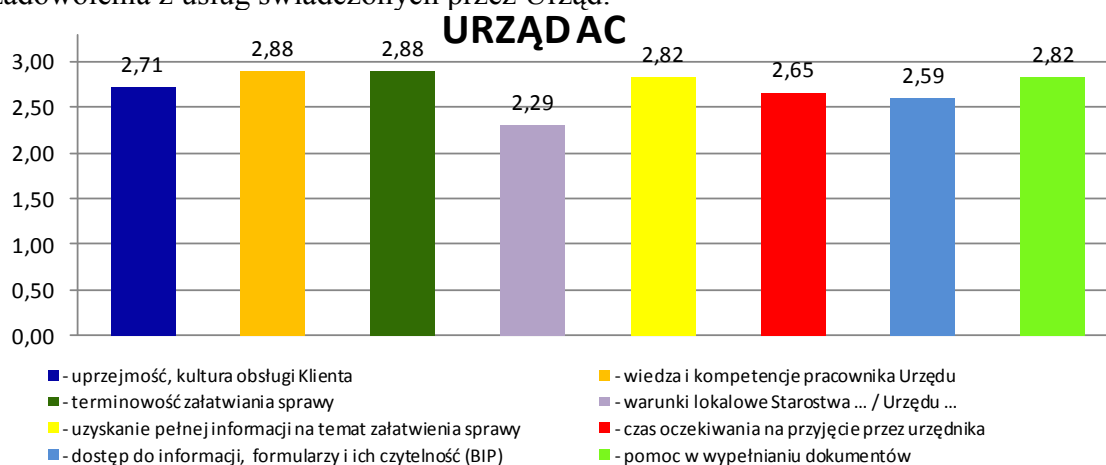
- URZĄD AB: najważniejszy czynnik kształtowania satysfakcji to czas oczekiwania na przyjęcie przez Urzędnika oraz terminowość załatwiania sprawy – po 3,00 punktu; najmniej ważny to dostęp do informacji, formularzy i ich czytelność (BIP) – 2,37 punktu (Rysunek 31). Interpretacja wyników opiera się na gradacji stopnia ważności. Za najważniejsze uznaje się te czynniki, które uzyskały największy udział procentowy w badaniu stopnia ważności. Innymi słowy czynniki kształtowania satysfakcji klienta, które mają największą ocenę ważności – mają jednocześnie największy wpływ na odczuwanie przez Klientów URZĘDU AB zadowolenia z usług świadczonych przez Urząd.



SKALA OCENY: 3 punkty - bardzo ważny czynnik; 2 punkty - ważny czynnik; 1 punkt - nie ważny czynnik
Rysunek 31. Ocena ważności czynników kształtujących satysfakcję Klienta

Źródło: Badania własne PIHZ Certyfikacja Sp. z o.o. na podstawie badań przeprowadzonych w Urzędach Samorządowych certyfikowanych przez PIHZ Certyfikacja

- URZĄD AC: najważniejszy czynnik kształtowania satysfakcji to wiedza i kompetencje pracownika Urzędu wraz z terminowością załatwiania sprawy – po 2,88 punktu; najmniej ważny to warunki lokalowe Urzędu – 2,29 punktu (Rysunek 32). Interpretacja wyników opiera się na gradacji stopnia ważności. Za najważniejsze uznaje się te czynniki, które uzyskały największy udział procentowy w badaniu stopnia ważności. Innymi słowy czynniki kształtowania satysfakcji klienta, które mają największą ocenę ważności – mają jednocześnie największy wpływ na odczuwanie przez Klientów URZĘDU AC zadowolenia z usług świadczonych przez Urząd.

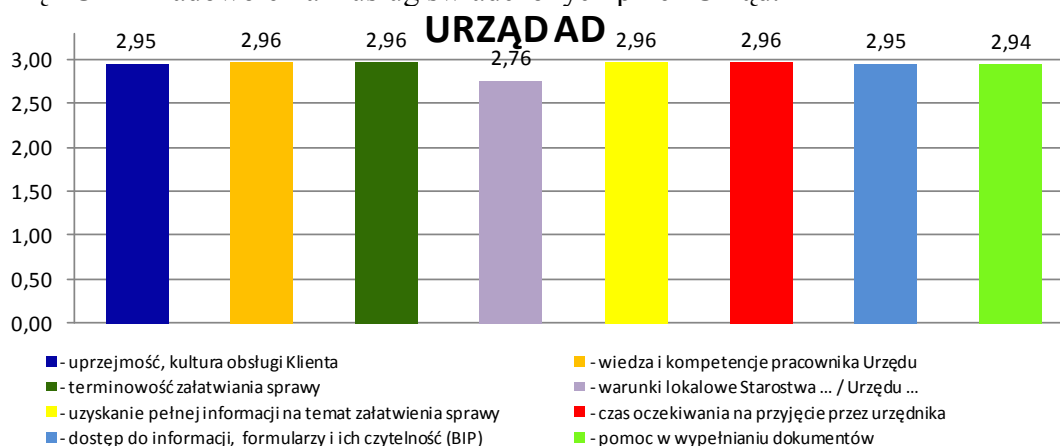


SKALA OCENY: 3 punkty - bardzo ważny czynnik; 2 punkty - ważny czynnik; 1 punkt - nie ważny czynnik
Rysunek 32. Ocena ważności czynników kształtujących satysfakcję Klienta

Źródło: Badania własne PIHZ Certyfikacja Sp. z o.o. na podstawie badań przeprowadzonych w Urzędach Samorządowych certyfikowanych przez PIHZ Certyfikacja

PROJEKT BADAWCZY – 6 EDYCJA
BADANIE SATYSFAKCJI KLIENTA URZĘDU
PRZEPROWADZONE Z WYKORZYSTANIEM
JEDNOLITEGO TREŚCIOWO KWESTIONARIUSZA ANKIETOWEGO

- URZĄD AD: najważniejszy czynnik kształtowania satysfakcji to wiedza i kompetencje pracownika Urzędu wraz z terminowością załatwiania sprawy, czasem oczekiwania na przyjęcie przez Urzędnika i pełną informacją na temat załatwianej sprawy – po 2,96 punktu każdy; najmniej ważny to warunki lokalowe Urzędu – 2,76 punktu (Rysunek 33). Interpretacja wyników opiera się na gradacji stopnia ważności. Za najważniejsze uznaje się te czynniki, które uzyskały największy udział procentowy w badaniu stopnia ważności. Innymi słowy czynniki kształtowania satysfakcji klienta, które mają największą ocenę ważności – mają jednocześnie największy wpływ na odczuwanie przez Klientów URZĘDU AD zadowolenia z usług świadczonych przez Urząd.

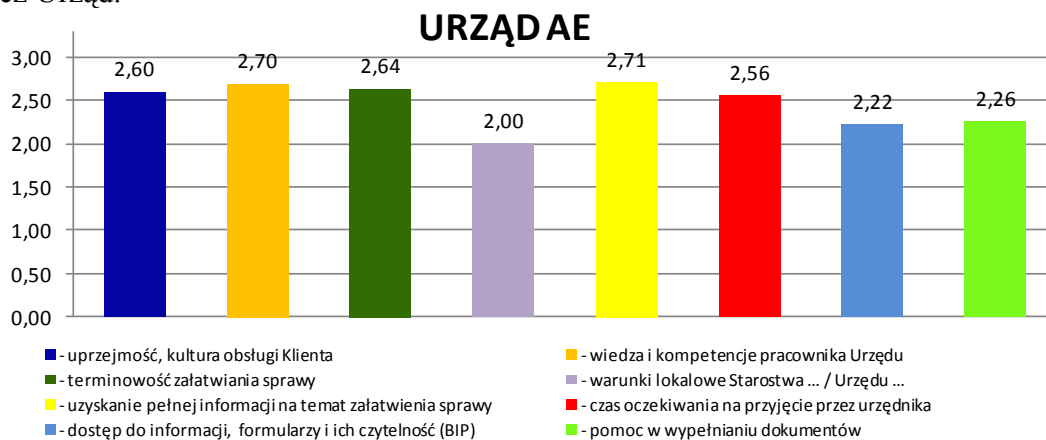


SKALA OCENY: 3 punkty - bardzo ważny czynnik; 2 punkty - ważny czynnik; 1 punkt - nie ważny czynnik

Rysunek 33. Ocena ważności czynników kształtujących satysfakcję Klienta

Źródło: Badania własne PIHZ Certyfikacja Sp. z o.o. na podstawie badań przeprowadzonych w Urzędach Samorządowych certyfikowanych przez PIHZ Certyfikacja

- URZĄD AE: najważniejszy czynnik kształtowania satysfakcji to uzyskanie pełnej informacji na temat załatwianej sprawy - 2,71 punktu; najmniej ważny to warunki lokalowe Urzędu – 2,00 punktu (Rysunek 34). Interpretacja wyników opiera się na gradacji stopnia ważności. Za najważniejsze uznaje się te czynniki, które uzyskały największy udział procentowy w badaniu stopnia ważności. Innymi słowy czynniki kształtowania satysfakcji klienta, które mają największą ocenę ważności – mają jednocześnie największy wpływ na odczuwanie przez Klientów URZĘDU AE zadowolenia z usług świadczonych przez Urząd.

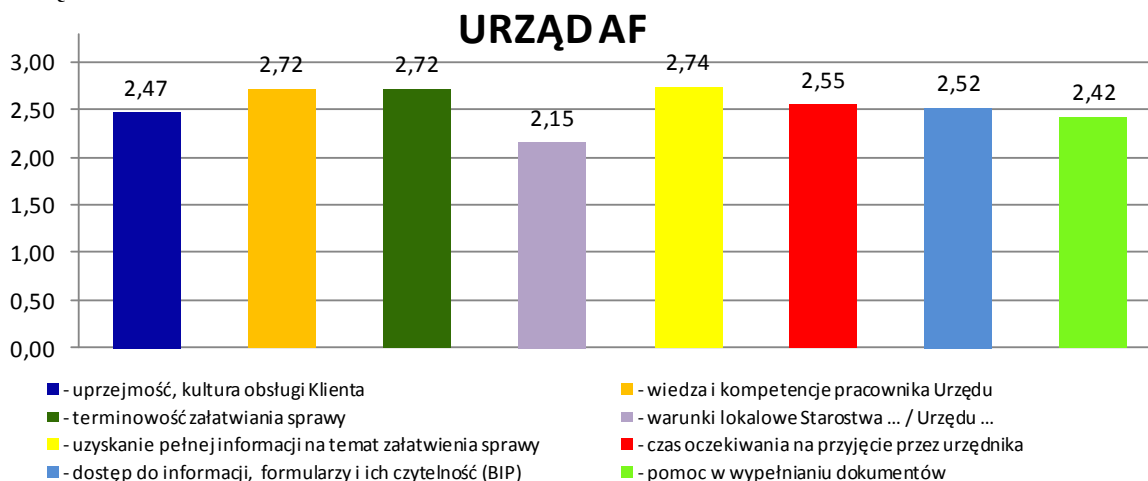


SKALA OCENY: 3 punkty - bardzo ważny czynnik; 2 punkty - ważny czynnik; 1 punkt - nie ważny czynnik

Rysunek 34. Ocena ważności czynników kształtujących satysfakcję Klienta

Źródło: Badania własne PIHZ Certyfikacja Sp. z o.o. na podstawie badań przeprowadzonych w Urzędach Samorządowych certyfikowanych przez PIHZ Certyfikacja

- URZĄD AF: najważniejszy czynnik kształtowania satysfakcji to uzyskanie pełnej informacji na temat załatwienia sprawy - 2,74 punktu; najmniej ważny to warunki lokalowe Urzędu – 2,15 punktu (Rysunek 35). Interpretacja wyników opiera się na gradacji stopnia ważności. Za najważniejsze uznaje się te czynniki, które uzyskały największy udział procentowy w badaniu stopnia ważności. Innymi słowy czynniki kształtowania satysfakcji klienta, które mają największą ocenę ważności – mają jednocześnie największy wpływ na odczuwanie przez Klientów URZĘDU AF zadowolenia z usług świadczonych przez Urząd.



SKALA OCENY: 3 punkty - bardzo ważny czynnik; 2 punkty - ważny czynnik; 1 punkt - nie ważny czynnik

Rysunek 35. Ocena ważności czynników kształtujących satysfakcję Klienta

Źródło: Badania własne PIHZ Certyfikacja Sp. z o.o. na podstawie badań przeprowadzonych w Urzędach Samorządowych certyfikowanych przez PIHZ Certyfikacja

Ciekawym wydaje się fakt występowania różnic w ocenie ważności czynników kształtowania satysfakcji, który zaobserwowaliśmy w wyniku analizy danych przekazanych przez poszczególne Urzędy Samorządowe objęte projektem badawczym.

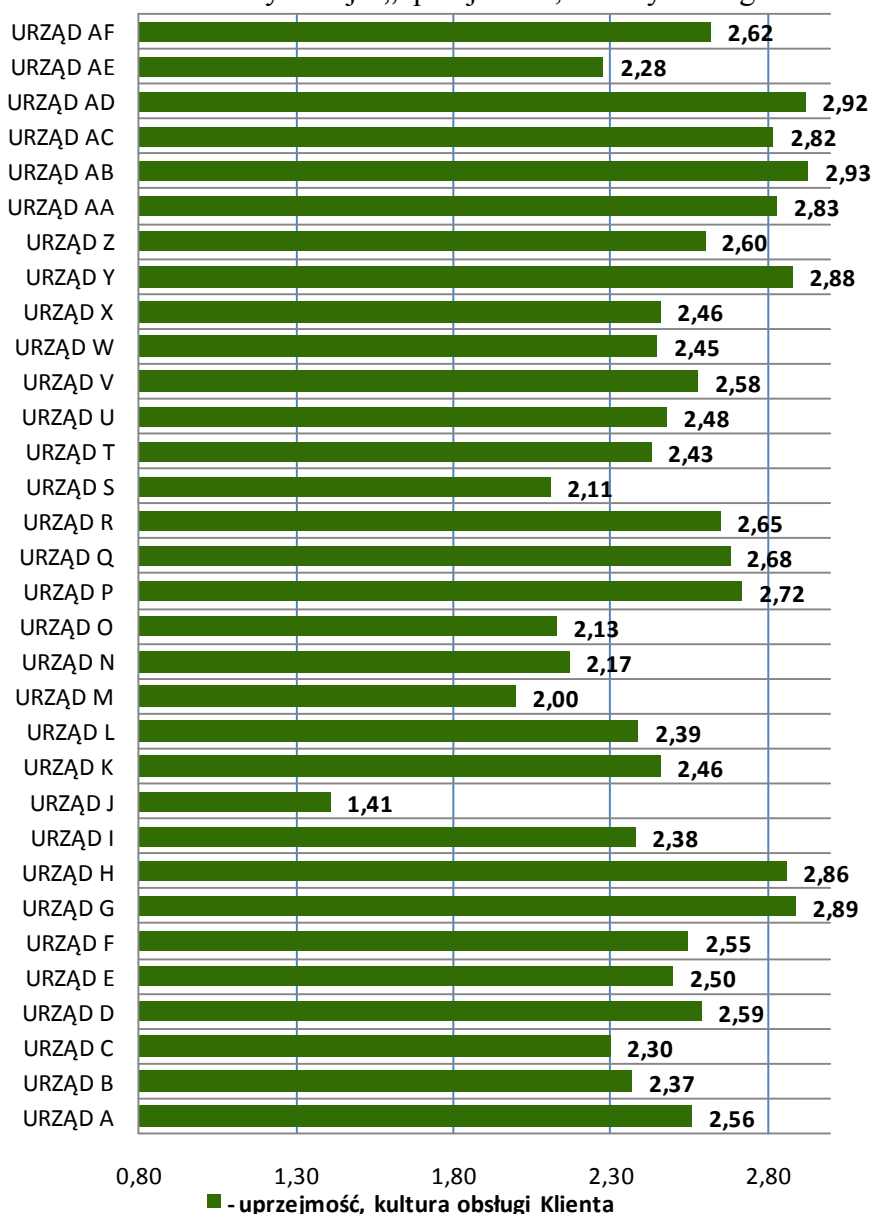
Różnice te są obserwowane zwłaszcza w zakresie czynników mających największy wpływ na kształtowanie zadowolenia u Klienta. Szczegółowa analiza tego obszaru wykazała jednak pewne zależności, które uzasadniają pozornie niezasadną różnicę w oczekiwaniach Klientów w stosunku do Urzędów. Należy w tym miejscu wskazać na różnice wynikające ze statutu urzędu: urząd marszałkowski, starostwo, urząd miasta czy urząd gminy. Innymi słowy, poszczególne jednostki administracji publicznej świadczą innego typu usługi, innego rodzaju sprawy są realizowane – co może mieć uzasadniony wpływ na inną identyfikację stopnia ważności poszczególnych czynników. Warto w tym miejscu jednak wskazać, iż klienci 18 z 32 urzędów jako najważniejsze oczekiwanie w stosunku do urzędu wskazali na wiedzę i kompetencje pracownika urzędu.

Celowym wydaje się dokonanie analizy ważności czynników w odniesieniu do rodzaju załatwianej sprawy w Urzędzie, co w konsekwencji doprowadzi do lepszego zrozumienia potrzeb Klientów Urzędów, którzy zwracają się w konkretnej sprawie.

5.2. OCENA ŚREDNIEJ DLA ZADOWOLENIA Z CZYNNIKA KSZTAŁTOWANIA SATYSFAKCJI KLIENTA

Przeprowadzone badania oraz analiza otrzymanych wyników pozwoliły na obliczenie średniej dla satysfakcji. Przypomnijmy, że ocena satysfakcji z czynników kształtowania zadowolenia Klienta opierała się na trzypunktowej skali oceny, gdzie 3 punkty otrzymywała odpowiedź „bardzo zadowolony”, 2 punkty otrzymywała odpowiedź „zadowolony” oraz gdzie 1 punkt otrzymywała odpowiedź „niezadowolony”

Rysunek 36 ilustruje wyniki uzyskane dla średniej oceny zadowolenia Klienta z czynnika kształtowania satysfakcji: „uprzejmości, kultury obsługi Klienta”.



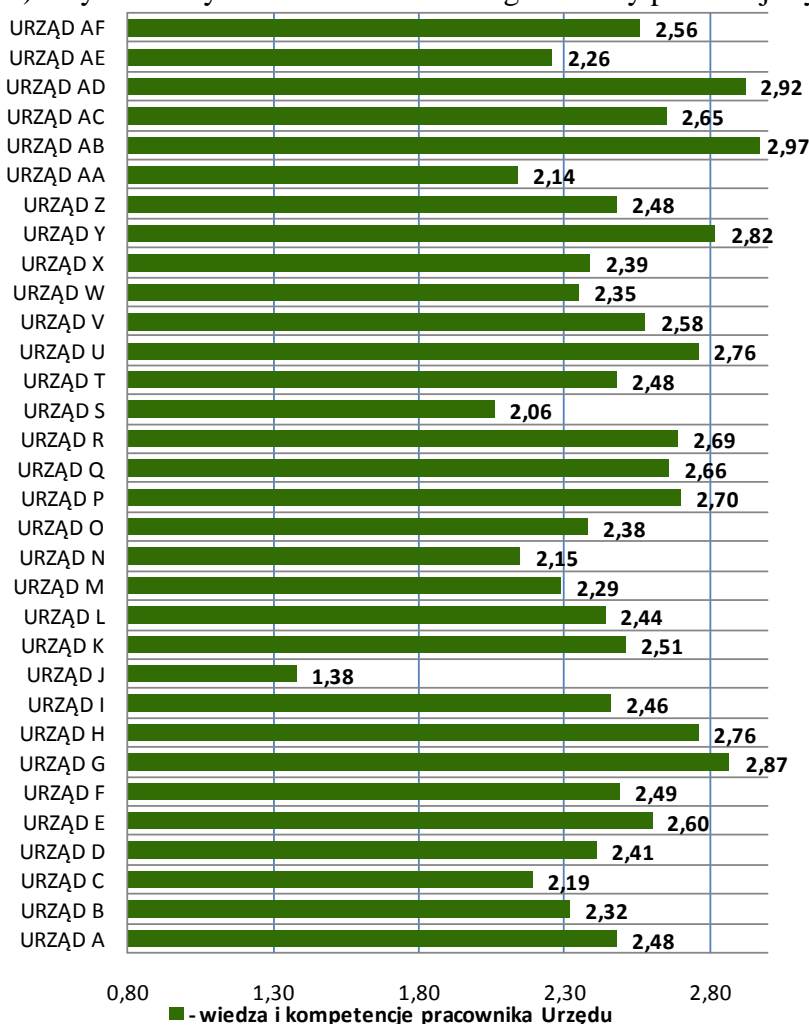
Rysunek 36. Stopień zadowolenia Klientów Urzędu z uprzejmości, troski o Klienta (kultury obsługi Klienta) – średnia satysfakcji

Źródło: Badania własne PIHZ Certyfikacja Sp. z o.o. na podstawie badań przeprowadzonych w Urzędach Samorządowych certyfikowanych przez PIHZ Certyfikacja

PROJEKT BADAWCZY – 6 EDYCJA
BADANIE SATYSFAKCJI KLIENTA URZĘDU
PRZEPROWADZONE Z WYKORZYSTANIEM
JEDNOLITEGO TREŚCIOWO KWESTIONARIUSZA ANKIETOWEGO

Warto podkreślić, że najwyższą średnią zadowolenia Klienta z czynnika kształtowania satysfakcji: „uprzejmości, kultury obsługi Klienta” uzyskał URZĄD AB (2,93 punktu w trzystopniowej skali oceny). Również Klienci URZĘDU AD i G uznali, że uprzejmość i troska o Klienta jest realizowana przez ich Urząd satysfakcjonująco (kolejno 2,92 i 2,89 punktu). Średnia ocena satysfakcji ukształtowała się wysoko także dla URZĘDÓW Y (2,88 punktu) i URZĘDU H (po 2,86 punktu). Najniższą średnią satysfakcji dla czynnika: „uprzejmości, troski o Klienta (kultury obsługi Klienta)” uzyskał URZĄD J – 1,44 punktu.

Przedmiotem analizy była także średnia ocena satysfakcji dla czynnika: „wiedza i kompetencje pracownika Urzędu”. Otrzymane wyniki pokazują, że URZĄD AB uzyskał najwyższy wynik dla badanego obszaru (2,97 punktu). Tuż za URZĘDEM AB uplasowały się URZĄD AD – uzyskując wyniki 2,92 punktów. Średnią oceny dla satysfakcji czynnika „wiedza i kompetencje pracownika Urzędu” powyżej 2,8 punktu osiągnął także URZĄD G i Y (kolejno 2,87 i 2,82). Najniższą średnią satysfakcji dla czynnika „wiedza i kompetencje pracownika Urzędu” uzyskał URZĄD J (1,38 punktu). Wyniki otrzymane dla analizowanego obszaru prezentuje rysunek 37.

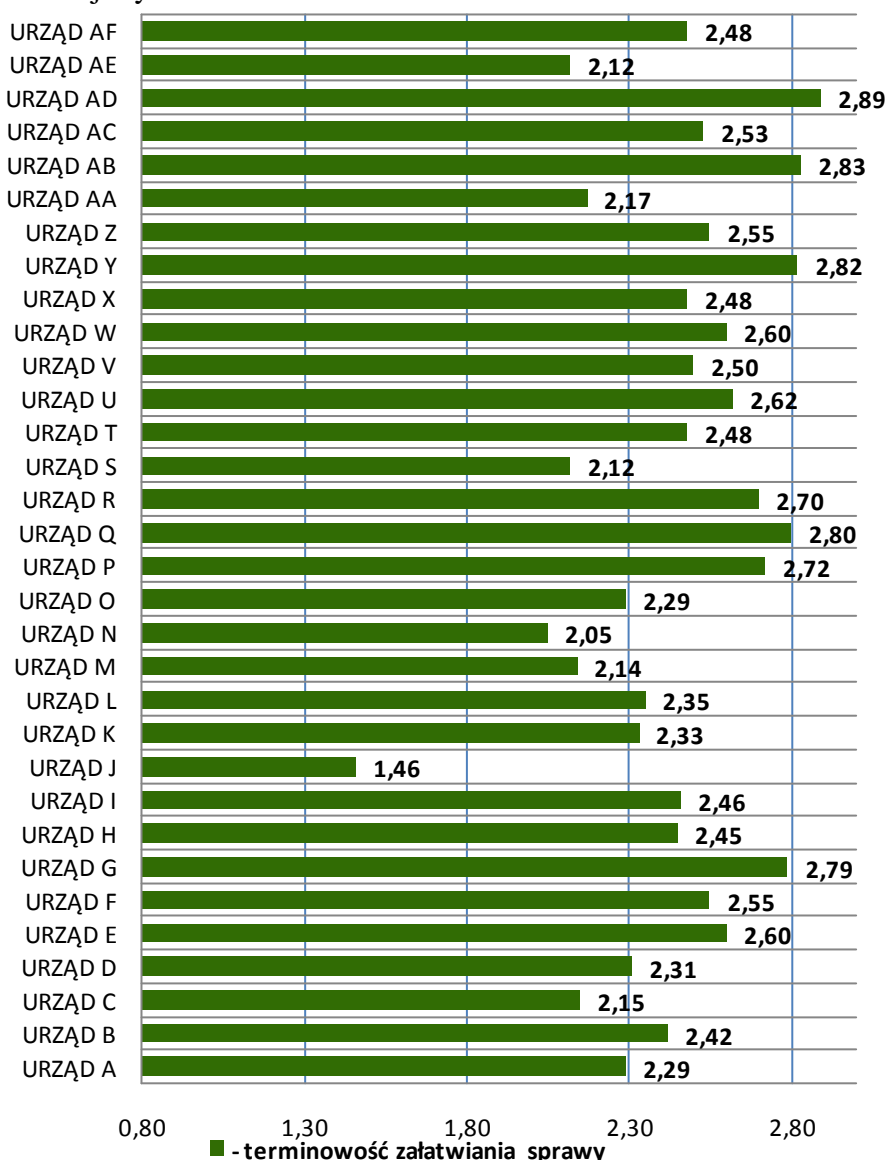


Rysunek 307 Stopień zadowolenia Klientów Urzędu z czynnika: „wiedza i kompetencje pracownika Urzędu” – średnia satysfakcji

Źródło: Badania własne PIHZ Certyfikacja Sp. z o.o. na podstawie badań przeprowadzonych w Urzędach Samorządowych certyfikowanych przez PIHZ Certyfikacja

PROJEKT BADAWCZY – 6 EDYCJA
BADANIE SATYSFAKCJI KLIENTA URZĘDU
PRZEPROWADZONE Z WYKORZYSTANIEM
JEDNOLITEGO TREŚCIOWO KWESTIONARIUSZA ANKIETOWEGO

PIHZ Certyfikacja badaniem objęła także średnią ocenę satysfakcji dla czynnika: „terminowość załatwianej sprawy”. Analiza otrzymanych wyników pokazuje, że Klienci URZĘDU AD uzyskali najwyższą średnią satysfakcji dla tego czynnika kształtowania zadowolenia – 2,89 punktu. Z wynikiem 2,83 dla średniej satysfakcji uplasował się na drugim miejscu URZĄD AB. Średnią oceny dla satysfakcji czynnika „terminowość załatwianej sprawy” powyżej 2,8 punktu osiągnął także URZĄD Y i Q. Najniższe wyniki dla średniej satysfakcji analizowanego czynnika uzyskały URZĄD J (1,46 punktu) oraz URZĄD N (po 2,05 punktu). Wyniki uzyskane dla analizowanego obszaru prezentuje rysunek 38.



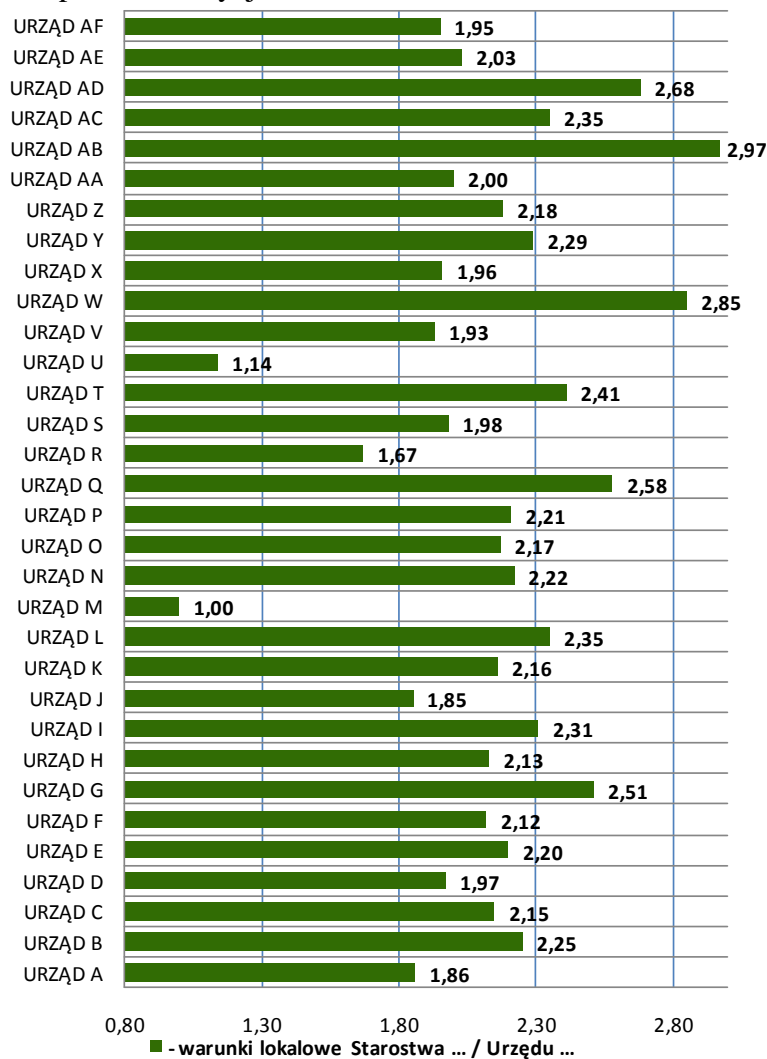
**Rysunek 38. Stopień zadowolenia Klientów Urzędu z czynnika:
„terminowość załatwianej sprawy” – średnia satysfakcji**

Źródło: Badania własne PIHZ Certyfikacja Sp. z o.o. na podstawie badań przeprowadzonych w Urzędach Samorządowych certyfikowanych przez PIHZ Certyfikacja

Na rysunku 39 zilustrowano wyniki uzyskane dla oceny średniej satysfakcji z warunków lokalowych Starostwa... / Urzędu Podobnie jak w poprzednich edycjach projektu badawczego tylko w nielicznych przypadkach średnia ocena

PROJEKT BADAWCZY – 6 EDYCJA
BADANIE SATYSFAKCJI KLIENTA URZĘDU
PRZEPROWADZONE Z WYKORZYSTANIEM
JEDNOLITEGO TREŚCIOWO KWESTIONARIUSZA ANKIETOWEGO

zadowolenia Klienta z warunków lokalowych Starostwa / Urzędu przekroczyła średnią wartość 2,6 punktu (URZĄD AB – 2,97 punktu, URZĄD W – 2,85 punktu, URZĄD AD – 2,68 punktu). Najniższe wyniki dla średniej satysfakcji w 4 edycji badania to 1,61 punktu, podczas trwania 5 edycji projektu badawczego wynik ten ukształtował się na poziomie 1,39 punktu, 6 edycji – 1,00.



Rysunek 39. Stopień zadowolenia Klientów Urzędu z czynnika: „warunki lokalowe Starosta... / Urzędu” – średnia satysfakcji

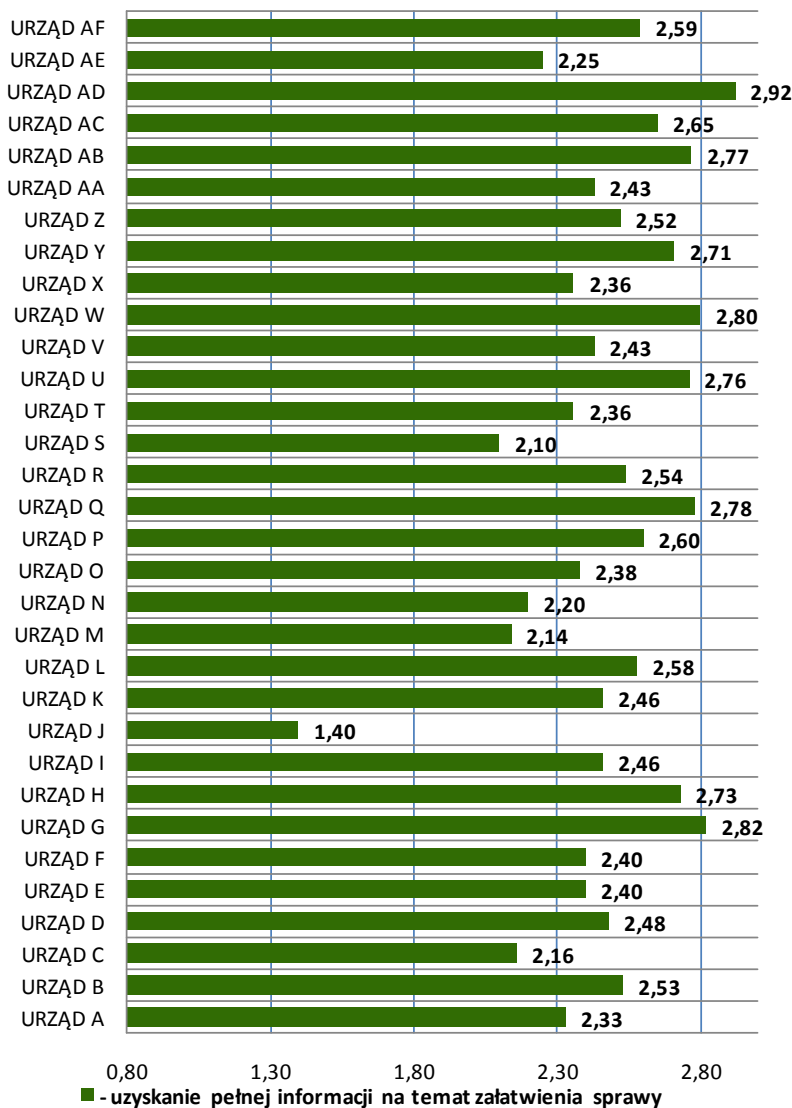
Źródło: Badania własne PIHZ Certyfikacja Sp. z o.o. na podstawie badań przeprowadzonych w Urzędach Samorządowych certyfikowanych przez PIHZ Certyfikacja

W tym miejscu warto przypomnieć, że oczekiwania klientów urzędów w stosunku do tego czynnika kształtowania zadowolenia były najniższe na tle pozostałych czynników objętych analizą – jednocześnie średnie oceny satysfakcji dla tego czynnika również są najniższe na tle pozostałych czynników kształtowania zadowolenia. Innymi słowy, z jednej strony Klienci uznają ten czynnik jako mało ważny, a z drugiej strony są też z niego mało zadowoleni. Warto w tym miejscu przypomnieć, iż waga tego czynnika (wyrażone średnią ważności czynnika) powoduje, iż ten czynnik ma mniejszy, niż pozostałe czynniki kształtowania zadowolenia, wpływ na ogólny wynik poziomu satysfakcji klientów urzędu. Dopiero jednak analiza luk w jakości pozwoli na wskazanie, w jakim stopniu czynnik: „warunki lokalowe Starosta... / Urzędu” wpływa na ewentualne obniżenie ogólnego poziomu satysfakcji

PROJEKT BADAWCZY – 6 EDYCJA
BADANIE SATYSFAKCJI KLIENTA URZĘDU
PRZEPROWADZONE Z WYKORZYSTANIEM
JEDNOLITEGO TREŚCIOWO KWESTIONARIUSZA ANKIETOWEGO

Klientów Urzędów. Analizą luk w jakości świadczonych usług zostanie poświęcony cały blok analizy projektu badawczego.

Przeprowadzone badania oraz analiza otrzymanych wyników dla czynnika: „uzyskanie pełnej informacji na temat załatwienia sprawy” pokazują, że średnia ocena dla satysfakcja ma największą wartość w przypadku URZĘDU AD i G (kolejno 2,92 punktu oraz 2,82 punktu). Wartość 2,80 punktu uzyskał URZĄD W. Warto w tym miejscu wskazać na fakt, iż przeprowadzone badania oraz analiza otrzymanych wyników pokazały, iż w 3 edycji projektu badawczego powyżej wartości 2,6 uplasowało się aż 65% urzędów objętych badaniem, podczas gdy wśród urzędów objętych badaniem w 4 edycji projektu badawczego odsetek ten ukształtował się na poziomie 33%. 5 edycja projektu badawczego pokazała, iż odsetek ten ukształtował się na poziomie 12% urzędów objętych badaniem, a w 6 edycji na poziomie 28%. Najniższe średnie uzyskał URZĄD J (1,40 punktu) oraz URZĄD S (2,10 punktu) - Rysunek 40.



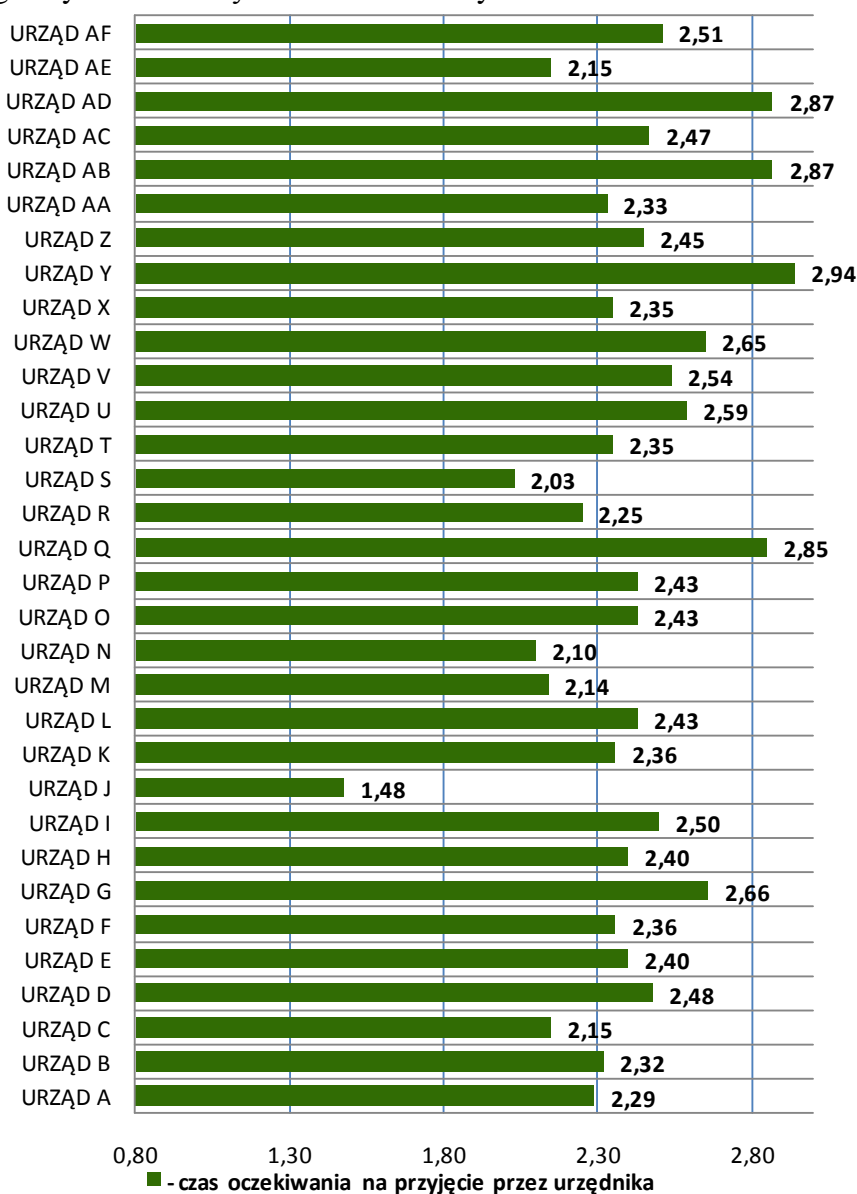
Rysunek 40. Stopień zadowolenia Klientów Urzędu z czynnika:

„uzyskanie pełnej informacji na temat załatwienia sprawy” – średnia satysfakcji

Źródło: Badania własne PIHZ Certyfikacja Sp. z o.o. na podstawie badań przeprowadzonych w Urzędach Samorządowych certyfikowanych przez PIHZ Certyfikacja

PROJEKT BADAWCZY – 6 EDYCJA
BADANIE SATYSFAKCJI KLIENTA URZĘDU
PRZEPROWADZONE Z WYKORZYSTANIEM
JEDNOLITEGO TREŚCIOWO KWESTIONARIUSZA ANKIETOWEGO

Przedmiotem badania była także średnia ocena dla satysfakcji w odniesieniu do czynnika: „czas oczekiwania na przyjęcie przez urzędnika”. Uzyskane wyniki pokazują, że Klienci URZĘDÓW Y (2,94 punktu), AD i AB (po 2,87 punktu) i Q (2,85 punktu) są najbardziej zadowoleni z realizacji przez urząd tego aspektu świadczonej usługi. Najniższe wyniki w analizowanej grupie uzyskały URZĘDY J (1,48 punktu) i S (2,03 punktu). Wyniki uzyskane dla tego czynnika zostały zilustrowane na rysunku 41.



Rysunek 41. Stopień zadowolenia Klientów Urzędu z czynnika:

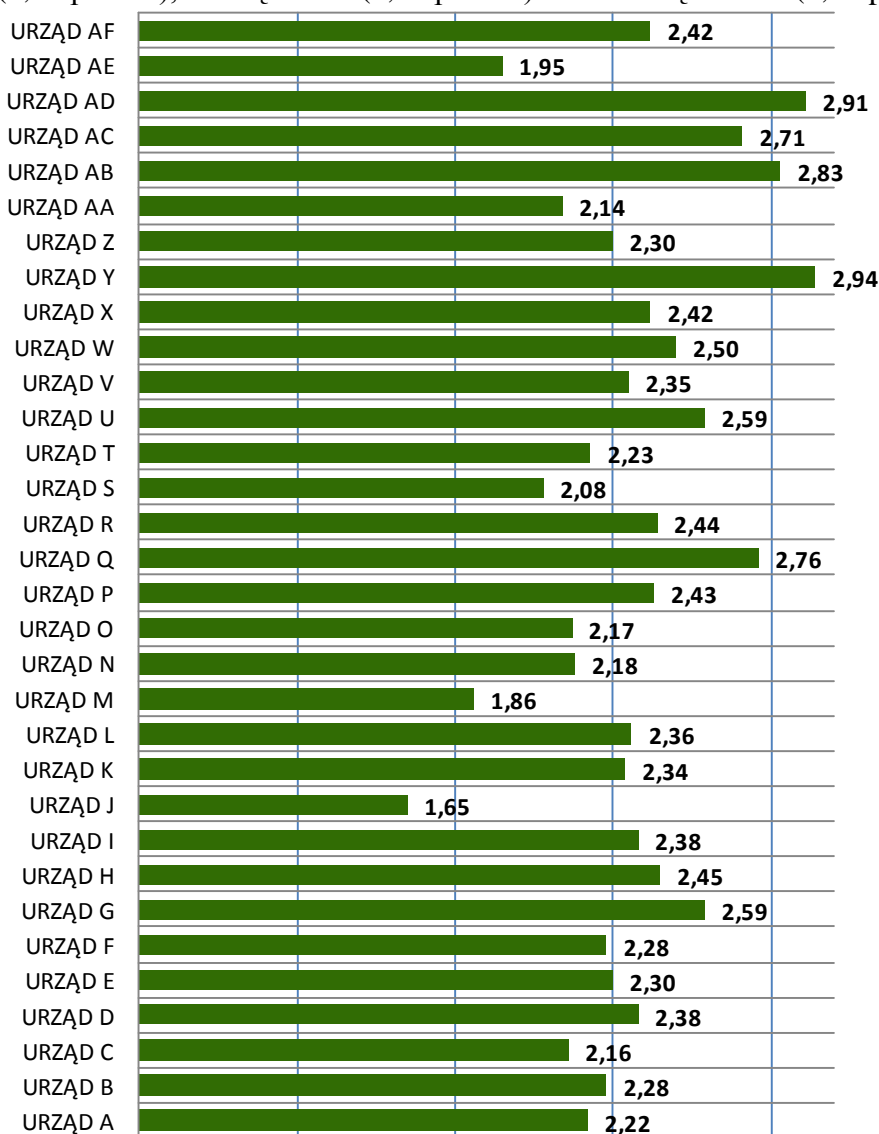
„czas oczekiwania na przyjęcie przez urzędnika” – średnia satysfakcji

Źródło: Badania własne PIHZ Certyfikacja Sp. z o.o. na podstawie badań przeprowadzonych w Urzędach Samorządowych certyfikowanych przez PIHZ Certyfikacja

Na rysunku 42 przedstawiono wyniki uzyskane dla czynnika kształtowania satysfakcji: „dostęp do informacji, formularzy i ich czytelność”. Dla URZĄDU Y (2,94 punktu), URZĄDU AD (2,91 punktu) oraz URZĘDU AB (2,83 punktu) wyniki średniej oceny zadowolenia okazały się najwyższe.

PROJEKT BADAWCZY – 6 EDYCJA
BADANIE SATYSFAKCJI KLIENTA URZĘDU
PRZEPROWADZONE Z WYKORZYSTANIEM
JEDNOLITEGO TREŚCIOWO KWESTIONARIUSZA ANKIETOWEGO

Najniżej zadowolenie z dostępu do informacji, formularzy i ich czytelność - ocenili Klienci URZĘDÓW J (1,65 punktu), URZĘDU M (1,86 punktu) oraz URZĘDU AE (1,95 punktu).



0,80 1,30 1,80 2,30 2,80

■ - dostęp do informacji, formularzy i ich czytelność (BIP)

**Rysunek 42. Stopień zadowolenia Klientów Urzędu z czynnika:
 „dostęp do informacji, formularzy i ich czytelność” – średnia satysfakcji**

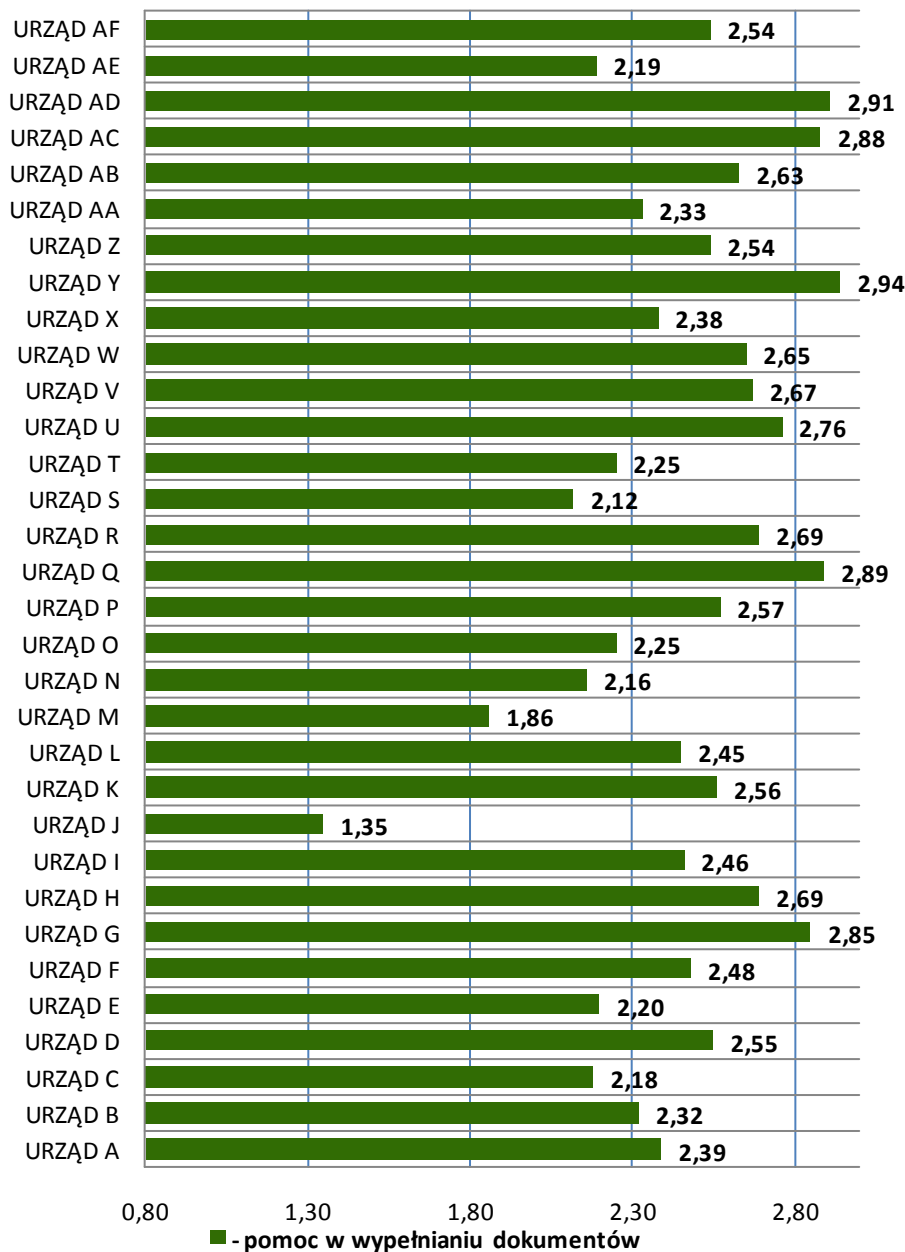
Źródło: Badania własne PIHZ Certyfikacja Sp. z o.o. na podstawie badań przeprowadzonych w Urzędach Samorządowych certyfikowanych przez PIHZ Certyfikacja

Ostatnim z czynników kształtowania satysfakcji Klienta, objętych badaniem w ramach projektu realizowanego przez PIHZ Certyfikacja jest: „pomoc w wypełnianiu dokumentów”. Wyniki średniej dla satysfakcji zostały zilustrowane na rysunku 43.

Wśród czterech najniższych wyników dla średniej oceny satysfakcji z realizacji przez urząd oczekiwania klienta, co do pomocy w wypełnianiu dokumentów, znalazły się: URZĄD J (1,35 punktu), URZĄD M (1,86 punktu), URZĄD S (2,12 punktu) oraz URZĄD N (2,16 punktu).

PROJEKT BADAWCZY – 6 EDYCJA
BADANIE SATYSFAKCJI KLIENTA URZĘDU
PRZEPROWADZONE Z WYKORZYSTANIEM
JEDNOLITEGO TREŚCIOWO KWESTIONARIUSZA ANKIETOWEGO

Pomoc w wypełnianiu dokumentów Klienci pięciu Urzędów ocenili powyżej 2,8 punktu: URZĄD Y (2,94 punktu), URZĄD AD (2,91 punktu), URZĄD Q (2,89 punktu), URZĄD AC (2,88 punktu) oraz URZĄD G (2,85 punktu).



**Rysunek 43. Stopień zadowolenia Klientów Urzędu z czynnika:
„pomoc w wypełnianiu dokumentów” – średnia satysfakcji**

Źródło: Badania własne PIHZ Certyfikacja Sp. z o.o. na podstawie badań przeprowadzonych w Urzędach Samorządowych certyfikowanych przez PIHZ Certyfikacja

W tabeli 6 zostały zebrane średnie dla oceny satysfakcji wszystkich urzędów samorządowych, które wzięły udział w 6 edycji projektu badawczego. Dodatkowo zostały zilustrowane tendencje oceny stopnia zadowolenia na przestrzeni 2 i 3 i 4 i 5 i 6 edycji projektu badawczego. Celem ten analizy było wskazanie obszarów / czynników kształtowania zadowolenia, których poziom jakości zmienił się w sposób istotny statystycznie.

PROJEKT BADAWCZY – 6 EDYCJA
BADANIE SATYSFAKCJI KLIENTA URZĘDU
PRZEPROWADZONE Z WYKORZYSTANIEM
JEDNOLITEGO TREŚCIOWO KWESTIONARIUSZA ANKIETOWEGO

Przeprowadzone badania oraz analiza otrzymanych wyników pokazały, iż wśród wszystkich czynników kształtowania satysfakcji klientów urzędu odnotowano w 6 edycji wzrost średniej oceny stopnia zadowolenia z realizacji przez urzędy, ocenianych elementów realizacji usług. Warto jednak w tym miejscu skazać na czynnik kształtowania satysfakcji klienta jakim są terminowość załatwiania sprawy oraz uzyskanie pełnej informacji na temat załatwienia sprawy. Wskazane czynnik uzyskał najwyższy wzrost stopnia zadowolenia z jego realizacji przez urzędy, objęte projektem badawczym. Reasumując, obserwowany we wcześniejszych edycjach projektu badawczego wzrost zadowolenia Klientów urzędów wyhamował odnotowując spadki części setnych w ocenie zadowolenia już podczas 4 edycji projektu badawczego. 5 edycja umocniła tę tendencję. Edycja 6 projektu badawczego pokazała, iż na poziomie wszystkich czynników kształtowania zadowolenia odnotowano wzrost zadowolenia i to części dziesiątych wartości wskaźników objętych badaniem. **Warto w tym miejscu uwzględnić jednak czynnik okresu posiadania certyfikatu ISO 9001 - o czym będziemy pisać w punkcie 5.4 niniejszego opracowania.**

Tabela 6. Średnia ocena zadowolenia z realizacji przez urząd czynników kształtowania satysfakcji

Czynniki kształtowania satysfakcji Klienta	ŚREDNIA ZADOWOLENIA					TENDENCJA			
	2 edycja projektu	3 edycja projektu	4 edycja projektu	5 edycja projektu	6 edycja projektu	2/3 edycja	3/4 edycja	4/5 edycja	5/6 edycja
- uprzejmość, kultura obsługi Klienta	2,44	2,57	2,51	2,38	2,50	↑	↓	↓	↑
- wiedza i kompetencje pracownika Urzędu	2,45	2,54	2,49	2,35	2,48	↑	↓	↓	↑
- terminowość załatwiania sprawy	2,39	2,41	2,35	2,28	2,44	↑	↓	↓	↑
- warunki lokalowe Starostwa ... / Urzędu ...	2,24	2,32	2,25	2,08	2,14	↑	↓	↓	↑
- uzyskanie pełnej informacji na temat załatwienia sprawy	2,43	2,5	2,45	2,31	2,47	↑	↓	↓	↑
- czas oczekiwania na przyjęcie przez urzędnika	2,34	2,45	2,36	2,29	2,41	↑	↓	↓	↑
- dostęp do informacji, formularzy i ich czytelność (BIP)	2,3	2,4	2,33	2,25	2,36	↑	↓	↓	↑
- pomoc w wypełnianiu dokumentów	2,41	2,49	2,47	2,31	2,46	↑	↓	↓	↑

Źródło: Badania własne PIHZ Certyfikacja Sp. z o.o. na podstawie badań przeprowadzonych w Urzędach Samorządowych certyfikowanych przez PIHZ Certyfikacja

5.3. LUKI W JAKOŚCI REALIZACJI USŁUG

PIHZ Certyfikacja analizą objęła także luki w jakości realizacji usług świadczonych przez Urząd. Przypomnijmy, że *luka w jakości to wynik różnicy między oczekiwaniami klientów w stosunku do usługi (ocena ważności czynnika), a postrzeganą przez klienta jakością realizacji usługi przez Urząd (ocena stopnia zadowolenia).*



PROJEKT BADAWCZY – 6 EDYCJA
BADANIE SATYSFAKCJI KLIENTA URZĘDU
PRZEPROWADZONE Z WYKORZYSTANIEM
JEDNOLITEGO TREŚCIOWO KWESTIONARIUSZA ANKIETOWEGO

W tabeli 7 zostały przedstawione wyniki uzyskane na podstawie analizy danych przekazanych przez Urzędy.

W tym miejscu należy podkreślić, że maksymalna luka wynikająca ze skali przyjętej w badaniu satysfakcji klienta – to 2 punkty. Analiza otrzymanych wyników pokazuje, że żaden z Urzędów objętych badaniem nie jest wolny od luk w jakości świadczonych usług. Warto jednak w tym miejscu wskazać na wyniki otrzymane przez URZĄD J, dla którego poziom satysfakcji w ocenie Klientów tego urzędu jest najniższy na tle pozostałych urzędów, biorących udział w badaniu. Interpretując otrzymane wyniki, należy wskazać, iż Klienci tego Urzędu nie mając wysokich oczekiwań w stosunku do usług świadczonych przez Urząd, wykazują zadowolenie na poziomie 51%, co uznają za wystarczający poziom świadczenia usług przez Urząd. W dobie świadomości Klientów, orientacji na Klienta i wysokich oczekiwaniach – sytuacja odnotowana w Urzędzie J jest niezmiernie rzadką. Powtórzenie się podobnych wyników, potwierdziłoby bardzo rzadkie zjawisko akceptowania przez Klientów sytuacji, w której mimo braku pełnej satysfakcji z realizacji usług – nie odczuwają oni potrzeby poprawy.

Należy podkreślić, iż w przypadku każdego z Urzędów odnotowano takie czynniki kształtowania zadowolenia, w stosunku do których klienci mają większe oczekiwania niż obecny sposób ich realizacji przez urząd, wyrażony w ocenie stopnia zadowolenia. Innymi słowy – ich oczekiwania w stosunku do usług świadczonych przez urząd są wyższe niż obecny stan ich realizacji. Warto w tym miejscu podkreślić na możliwości narzędzia użytego w projekcie badawczym, które nie tylko pozwala określić rzeczywisty stan zadowolenia klientów wykorzystując do tego celu informację o wadze poszczególnych czynników kształtowania zadowolenia, ale pozwala również monitorować sposób realizacji świadczenia usługi i wskazywać potencjał do doskonalenia w postaci luk w jakości usług.

Większość klientów ma niewielkie luki w jakości świadczonych usług. PIHZ Certyfikacja w tym miejscu chciałaby wskazać na wyniki otrzymane dla URZĘDU AD (najwyższy poziom zadowolenia). Wyniki uzyskane przez URZĄD AD wskazują na niewielką lukę w obszarze „czas oczekiwania na przyjęcie przez urzędnika”. Wielkość luk w jakości ukształtowała się na poziomie 0,09 punktu, co świadczy o nieznacznie większych oczekiwaniach Klientów Urzędu w stosunku do stanu obecnego. W obszarze „warunki lokalowe Starostwa ... / Urzędu ...” odnotowano lukę w jakości kształtującą się na poziomie 0,08 punktu, a w zakresie „terminowość załatwiania sprawy” - 0,07 punktu. W Pozostałym zakresie wielkość luki nie przekroczyła 0,04 punktu.

Szczegółowe dane dla każdego z Urzędów objętych badaniem – prezentuje tabela 7 niniejszego opracowania. Największa odnotowana w edycji 6 projektu badawczego luka w jakości osiągnęła poziom 1,41 punktu, co przy przyjętej skali oceny świadczy o niespełnieniu oczekiwań Klientów w stosunku do czynnika objętego badaniem.

Warto w tym miejscu wskazać na siłę takiego podejścia do oczekiwań klientów i oceny poziomu ich realizacji. Pozwala bowiem ono zidentyfikować urzędom swoje słabe i mocne strony w kontakcie z klientem, identyfikuje możliwości, z których można skorzystać dążąc do ciągłego podnoszenia zadowolenia swoich klientów. Co więcej, analiza taka przeprowadzona w odniesieniu do wydziału, rodzaju załatwianej sprawy (bądź innej zmiennej ustalonej przez urząd) pozwala na wskazanie konkretnych obszarów obniżających ocenę poziomu jakości usług świadczonych przez urząd.



PROJEKT BADAWCZY – 6 EDYCJA
BADANIE SATYSFAKCJI KLIENTA URZĘDU
PRZEPROWADZONE Z WYKORZYSTANIEM
JEDNOLITEGO TREŚCIOWO KWESTIONARIUSZA ANKIETOWEGO

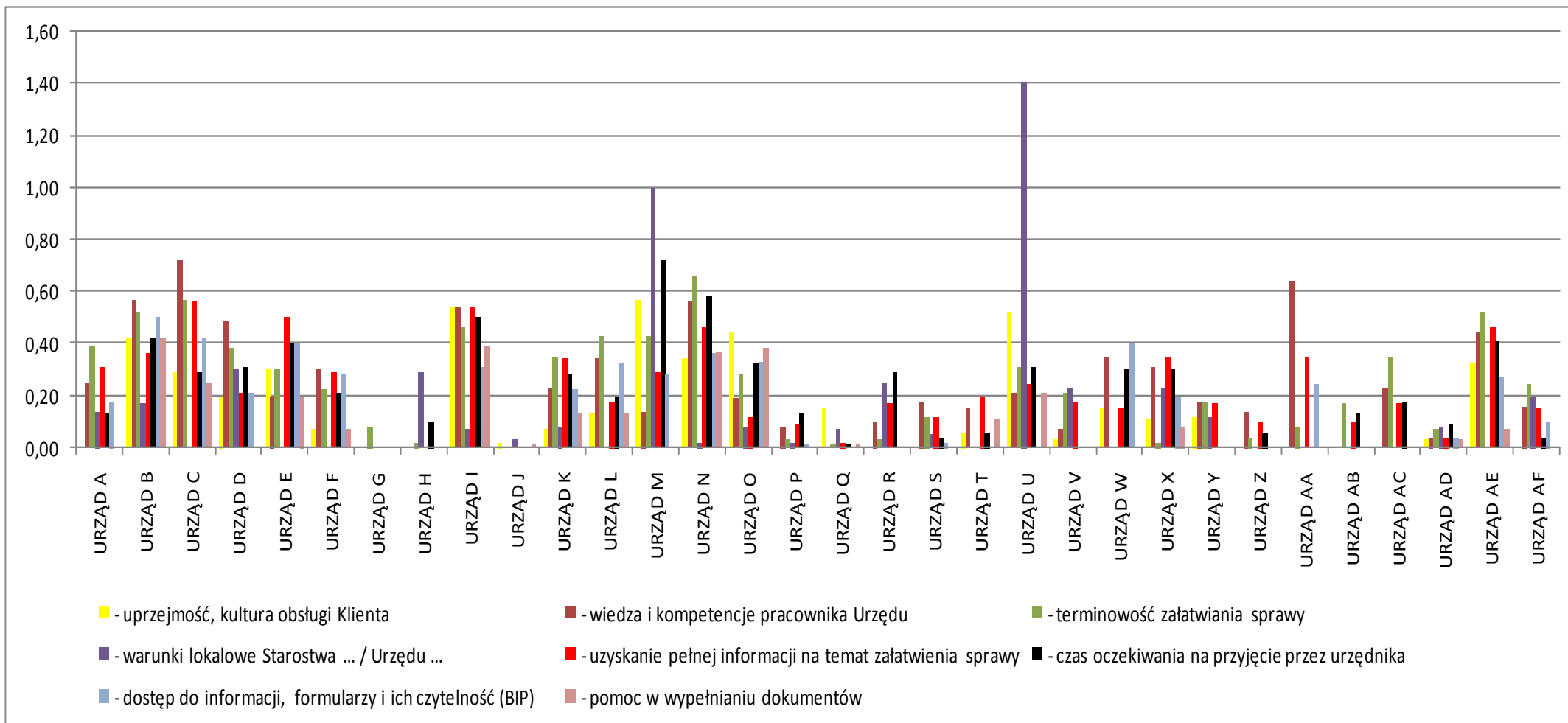
Tabela 7. Luki w jakości świadczonych usług przez jednostki samorządowe

Czynniki kształtowania satysfakcji Klienta	URZĄD (KOD URZĘDU)																															
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF
- uprzejmość, kultura obsługi Klienta	BRAK	0,42	0,29	0,20	0,30	0,07	BRAK	BRAK	0,54	0,02	0,07	0,13	0,57	0,34	0,44	BRAK	0,15	BRAK	BRAK	0,06	0,52	0,03	0,15	0,11	0,12	BRAK	BRAK	BRAK	BRAK	0,03	0,32	BRAK
- wiedza i kompetencje pracownika Urzędu	0,25	0,57	0,72	0,49	0,20	0,30	BRAK	BRAK	0,54	BRAK	0,23	0,34	0,14	0,56	0,19	0,08	BRAK	0,10	0,18	0,15	0,21	0,07	0,35	0,31	0,18	0,14	0,64	0,00	0,23	0,04	0,44	0,16
- terminowość załatwienia sprawy	0,39	0,52	0,57	0,38	0,30	0,22	0,08	0,02	0,46	BRAK	0,35	0,43	0,43	0,66	0,28	0,03	0,01	0,03	0,12	BRAK	0,31	0,21	BRAK	0,02	0,18	0,04	0,08	0,17	0,35	0,07	0,52	0,24
- warunki lokalowe Starostwa ... / Urzędu ...	0,14	0,17	BRAK	0,30	BRAK	BRAK	BRAK	0,29	0,07	0,03	0,08	BRAK	1,00	0,02	0,08	0,02	0,07	0,25	0,05	BRAK	1,41	0,23	BRAK	0,23	0,12	BRAK	BRAK	BRAK	BRAK	0,08	BRAK	0,20
- uzyskanie pełnej informacji na temat załatwienia sprawy	0,31	0,36	0,56	0,21	0,50	0,29	BRAK	BRAK	0,54	BRAK	0,34	0,18	0,29	0,46	0,12	0,09	0,02	0,17	0,12	0,20	0,24	0,18	0,15	0,35	0,17	0,10	0,35	0,10	0,17	0,04	0,46	0,15
- czas oczekiwania na przyjęcie przez urzędnika	0,13	0,42	0,29	0,31	0,40	0,21	BRAK	0,10	0,50	BRAK	0,28	0,20	0,72	0,58	0,32	0,13	0,01	0,29	0,04	0,06	0,31	BRAK	0,30	0,30	BRAK	0,06	BRAK	0,13	0,18	0,09	0,41	0,04
- dostęp do informacji, formularzy i ich czytelność (BIP)	0,18	0,50	0,42	0,21	0,40	0,28	BRAK	BRAK	0,31	BRAK	0,22	0,32	0,28	0,36	0,33	0,01	BRAK	BRAK	0,02	BRAK	BRAK	BRAK	0,40	0,20	BRAK	BRAK	0,24	BRAK	BRAK	0,04	0,27	0,10
- pomoc w wypełnianiu dokumentów	BRAK	0,42	0,25	BRAK	0,20	0,07	BRAK	BRAK	0,39	0,01	0,13	0,13	BRAK	0,37	0,38	BRAK	0,01	BRAK	BRAK	0,11	0,21	BRAK	BRAK	0,08	BRAK	BRAK	BRAK	BRAK	BRAK	0,03	0,07	BRAK

Źródło: Badania własne PIHZ Certyfikacja Sp. z o.o. na podstawie badań przeprowadzonych w Urzędach Samorządowych certyfikowanych przez PIHZ Certyfikacja



PROJEKT BADAWCZY – 6 EDYCJA
BADANIE SATYSFAKCJI KLIENTA URZĘDU
PRZEPROWADZONE Z WYKORZYSTANIEM
JEDNOLITEGO TREŚCIOWO KWESTIONARIUSZA ANKIETOWEGO



Rysunek 44. Luki w jakości świadczonych usług przez jednostki samorządowe

Źródło: Badania własne PIHZ Certyfikacja Sp. z o.o. na podstawie badań przeprowadzonych w Urzędach Samorządowych certyfikowanych przez PIHZ Certyfikacja



PROJEKT BADAWCZY – 6 EDYCJA
BADANIE SATYSFAKCJI KLIENTA URZĘDU
PRZEPROWADZONE Z WYKORZYSTANIEM
JEDNOLITEGO TREŚCIOWO KWESTIONARIUSZA ANKIETOWEGO

**5.4. ZALEŻNOŚĆ POMIĘDZY POZIOMEM SATYSFAKCJI,
A OKRESEM POSIADANIA CERTYFIKATU ISO 9001
I UDZIAŁEM W PROJEKCIE BADAWCZYM**

Przeprowadzone badania oraz analiza otrzymanych wyników pozwoliły na określenie korelacji pomiędzy okresem (liczonym w latach) posiadania certyfikatu ISO 9001 w urzędzie, a poziomem satysfakcji klientów z realizacji usług. Otrzymane wyniki pokazały (współzależność cech, wg korelacji Spearmana), iż wartość współczynnika korelacji dla badanych cech wyniosła 0,46 (w skali -1,0 do 1,0), co świadczy o dodatniej korelacji umiarkowanej. Innymi słowy, na podstawie próby przyjętej do badania, tj. 32 urzędy samorządowe, analiza pokazała, iż wzrost wartości jednej cechy (w naszym przypadku jest to ilość lat posiadania certyfikatu ISO 9001) powoduje wzrost średnich wartości drugiej cechy (w naszym przypadku jest to poziom zadowolenia klientów urzędów). Jednak siła tej zależności jest umiarkowana. Tendencja ta będzie przedmiotem analizy w kolejnych latach prowadzenia projektu badawczego, celem sformułowania wniosków końcowych. Utrzymywanie się takiej tendencji, jaką odnotowano w edycji 3 (współczynnik korelacji – 0,41), edycji 4 (współczynnik korelacji – 0,42) projektu badawczego oraz edycji 5 (współczynnik korelacji – 0,43) i edycja 6 (współczynnik korelacji – 0,46), świadczyłaby bowiem o umiarkowanym poziomie realizacji fundamentalnych założeń ISO 9001, czyli ciągłym doskonaleniu, wyrażonym zadowoleniem klientów. Prowadzono przez sześć lat badania wskazują jednak na umacnianie wskaźnika korelacji, co widoczne jest w ocenie jakości usług przez 2.226 Klientów objętych badaniem w 6 edycji projektu badawczego.

Przeprowadzono również badania współzależności między poziomem satysfakcji, a ilością edycji projektu badawczego, w których urzędy brały udział. Przeprowadzone badania pokazały (współzależność cech, wg korelacji Spearmana), iż wartość współczynnika korelacji dla badanych cech wyniósł 0,87, co świadczy o korelacji bardzo wysokiej. Innymi słowy, na podstawie próby przyjętej do badania wykazano, iż występuje zależność bardzo duża pomiędzy poziomem satysfakcji klienta, a ilością udziałów urzędu w projekcie badawczym. Podobnie, jak w przypadku zależności pomiędzy poziomem satysfakcji a okresem posiadania certyfikatu ISO 9001, tendencja ta będzie przedmiotem analizy w kolejnych latach prowadzenia projektu badawczego. Otrzymane w edycji 3 (współczynnik korelacji – 0,89), edycji 4 (współczynnik korelacji – 0,84) oraz edycji 5 (współczynnik korelacji – 0,86) projektu badawczego wyniki świadczyłyby o wysokiej celowości prowadzenia tego typu projektów.

6. ANALIZA OCZEKIWAŃ KLIENTÓW URZĘDÓW SAMORZĄDOWYCH

PIHZ Certyfikacja badaniem objęła także analizę oczekiwań Klientów w stosunku do Urzędów. Przeprowadzone badania pozwoliły wyłonić grupę oczekiwań Klientów w stosunku do Urzędu. Oczekiwania Klientów zostały podzielone na dwie grupy:

Oczekiwania Klientów objęte badaniem z wykorzystaniem ujednoliconego treściowo kwestionariusza pytań:

- terminowe załatwianie spraw 276 punktów



PROJEKT BADAWCZY – 6 EDYCJA
BADANIE SATYSFAKCJI KLIENTA URZĘDU
PRZEPROWADZONE Z WYKORZYSTANIEM
JEDNOLITEGO TREŚCIOWO KWESTIONARIUSZA ANKIETOWEGO

• wiedza i kompetencje pracowników	246 punktów
• uprzejmość i życzliwość	198 punktów
• uzyskanie pełnej informacji na temat załatwianej sprawy	103 punktów
• pomoc urzędników, służba urzędnika	90 punktów
• kultura osobista urzędnika	73 punktów
• czas oczekiwania na przyjęcie przez urzędnika	64 punktów

Oczekiwania Klientów nie objęte badaniem z wykorzystaniem ujednoliczonego treściowo kwestionariusza pytań:

• poprawa estetyki pomieszczeń, warunków świadczenia usługi	97 punktów
• krótki czas oczekiwania na załatwienie sprawy (skrócenie czasu załatwiania sprawy)	76 punktów
• zwiększenie miejsc parkingowych przed urzędem	67 punktów
• dostępność druków w Internecie	44 punktów
• dostępność pomieszczeń dla osób niepełnosprawnych	42 punktów
• dostępność toalety	25 punktów
• świadczenie usług kserokopii	21 punktów
• dostęp do pomocy prawnej	19 punktów
• zainstalowanie windy	17 punktów
• dostępność Najwyższego Kierownictwa dla mieszkańców	15 punktów
• dostosowanie czasu pracy kasy do potrzeb Klientów	9 punktów
• brak kasy w miejscu realizacji usługi	8 punktów
• wydłużenie godzin pracy urzędu	5 punktów
• zmiana sposobu ustalania opłat za odbiór odpadów	4 punkty
• współpraca z innymi urzędami przy załatwianiu sprawy	4 punkty
• zwiększenie ilości ławek dosiedzenia	1 punkt
• możliwość elektronicznego śledzenia sprawy	1 punkt
• możliwość wymiany dokumentacji drogą elektroniczną	1 punkt
• zmniejszenie ilości pracowników urzędu	1 punkt