RAPORT Z BADAŃ

POZIOM SATYSFAKCJI KLIENTÓW KORZYSTAJĄCYCH Z USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ URZĄD MIASTA RZESZOWA

W LATACH 2012 i 2014

Rzeszów, wrzesień 2014 r.

Spis treści

1 PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA ORAZ CEL BADAŃ 3
2 METODOLOGIA 5
2.1 Informacje o badaniu oraz struktura doboru próby 6
2.2 Techniki statystyczne 6
2.3 Struktura przeprowadzonych sondaży 7
2.4 Struktura ankietowanych ze względu na płeć, wiek, wykształcenie oraz rodzaj respondenta 7
3 ANALIZA I INTERPRETACJA BADAŃ 10
3.1 Czynniki mające wpływ na wzrost satysfakcji klientów korzystających z obsługi Urzędu Miasta Rzeszowa 11
3.2 Poziom zadowolenia klientów - badanie uprzejmości urzędników 12
3.3 Poziom zadowolenia klientów - badanie kompetencji urzędników 15
3.4 Poziom zadowolenia klientów - udzielanie informacji przez urzędników 18
3.5 Poziom zadowolenia klientów z terminowości załatwiania spraw w Urzędzie Miasta Rzeszowa 21
3.6 Ocena jakości obsługi klienta w Urzędzie Miasta Rzeszowa 24
3.7 Rodzaj wykorzystywanych źródeł informacji Urzędu Miasta Rzeszowa 28
3.8 Czytelność informacji przekazywanych przez Urząd Miasta Rzeszowa 29
3.9 Propozycje zmian w pracy Urzędu Miasta Rzeszowa 31
3.10 Cel wizyty w Urzędzie Miasta Rzeszowa 32
4 WNIOSKI 33
5 ANEKS (ankieta) 35

1 PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA ORAZ CEL BADAŃ

Przedmiot zamówienia dotyczył przeprowadzenia badania satysfakcji klientów korzystających z usług świadczonych przez Urząd Miasta Rzeszowa w 2014 roku i porównanie go z wynikami otrzymanymi w 2012 roku.

Przygotowane narzędzie badawcze w postaci kwestionariusza ankietowego uwzględnia w szczególności takie problemy jak:

1. uprzejmość urzędników,
2. kompetencje urzędników,
3. dostępność informacji,
4. terminowość załatwiania spraw,
5. ocenę jakości obsługi klienta w Urzędzie Miasta Rzeszowa,
6. propozycję zmian mających na celu wzrost jakości obsługi klienta w Urzędzie Miasta Rzeszowa.

Większość pytań zbudowana została za pomocą skali Likerta, która pozwoliła na szczegółowe zbadanie poziomu zadowolenia oraz zidentyfikowanie dynamiki ze względu na ustalone zmienne niezależne. Jedno z pytań zbudowane na skali ilościowej miało na celu zbadać jakość obsługi klienta, zaś pytanie otwarte dostarczyć informacji o najważniejszych propozycjach usprawnień w funkcjonowaniu Urzędu Miasta Rzeszowa, na które zwracają uwagę klienci.

Realizacja badania, z którym porównywane są obecne wyniki odbyła się w sierpniu 2012 roku w 3 siedzibach Urzędu Miasta Rzeszowa (przy Placu Ofiar Getta 7, ul. Okrzei 1 oraz ul. Kopernika 15), najczęściej odwiedzanych przez mieszkańców. Najnowsze badanie odbyło się niespełna dwa lata później (lipiec 2014), w tych samych siedzibach. Wywiady bezpośrednie przeprowadzone zostały przez odpowiednio przygotowanych ankieterów. Ostatecznie w dwóch badaniach zebrano po 600 sondaży, odpowiednio po 200 w każdej z trzech siedzib Urzędu.

Pytania zawarte w narzędziu badawczym zostały poddane statystycznej analizie danych ze względu na płeć, wiek, wykształcenie oraz rodzaj respondenta. Losowy charakter doboru próby badawczej oraz wnioskowanie statystyczne pozwoliły na generalizację wyników do badanej populacji.

2 METODOLOGIA

2.1 Informacje o badaniu oraz struktura doboru próby

KLIENT: GMINA MIASTO RZESZÓW - URZĄD MIASTA RZESZOWA

TERMIN REALIZACJI BADAŃ: SIERPIEŃ 2012 r., LIPIEC 2014 r.

SCHEMAT DOBORU PRÓBY: PROSTY LOSOWY, POZWALAJĄCY NA WNIOSKOWANIE STATYSTYCZNE

PRÓBA BADAWCZA: MIESZKAŃCY RZESZOWA POWYŻEJ 18 ROKU ŻYCIA

LICZBA ZREALIZOWANYCH SONDAŻY: 1200 (600 SONDAŻY W PIERWSZYM BADANIU ORAZ 600 SONDAŻY W DRUGIM BADANIU)

MAKSYMALNY BŁĄD STATYSTYCZNY DLA POJEDYNCZEGO BADANIA: +/- 3,98% PRZY WIARYGODNOŚCI OSZACOWANIA RÓWNEJ 95% ($p<0,05$) (Wyniki mogą ale nie muszą odbiegać od rzeczywistego rozkładu w populacji co najwyżej do progu tej wartości)

METODOLOGIA BADANIA: SONDAŻ ZREALIZOWANY ZA POMOCĄ WYWIADÓW BEZPOŚREDNICH W 3 SIEDZIBACH URZĘDU MIASTA RZESZOWA

NARZĘDZIE BADAWCZE: KWESTIONARIUSZ ANKIETOWY SKŁADAJĄCY SIĘ Z 10 PYTAŃ WŁAŚCIWYCH ORAZ 4 METRYCZKOWYCH

2.2 Techniki statystyczne

PROGRAM WYKORZYSTANY DO OBLICZEŃ STATYSTYCZNYCH: PASW/SPSS

WYKORZYSTANE TESTY STATYSTYCZNE:

1. NIEPARAMETRYCZNE OPARTE NA TEŚCIE CHI-KWADRAT WRAZ Z SYMULACJĄ MONTE CARLO DLA PRÓB, KTÓRE NIE SPEŁNIAJĄ ZAŁOŻEŃ CHI-KWADRAT
2. PARAMETRYCZNE – JEDNOCZYNNIKOWA ANALIZA WARIANCJI ANOVA (PO SPEŁNIENIU WARUNKÓW STOSOWALNOŚCI)

SPRAWDZANE KORELACJE: DLA PŁCI, WIEKU, WYKSZTAŁCENIA, RESPONDENTA ORAZ MIEJSCA PRZEPROWADZANEGO SONDAŻU. ZALEŻNOŚĆ ISTOTNA STATYSTYCZNIE WYSTĘPUJE WÓWCZAS GDY $p<0,05$ (oznacza to, że przy kolejnych losowych próbach otrzymamy podobne wartości, w przeciwnym wypadku gdy $p>0,05$ istnieje wysokie prawdopodobieństwo, iż otrzymane korelacje mogą być wynikiem przypadku)

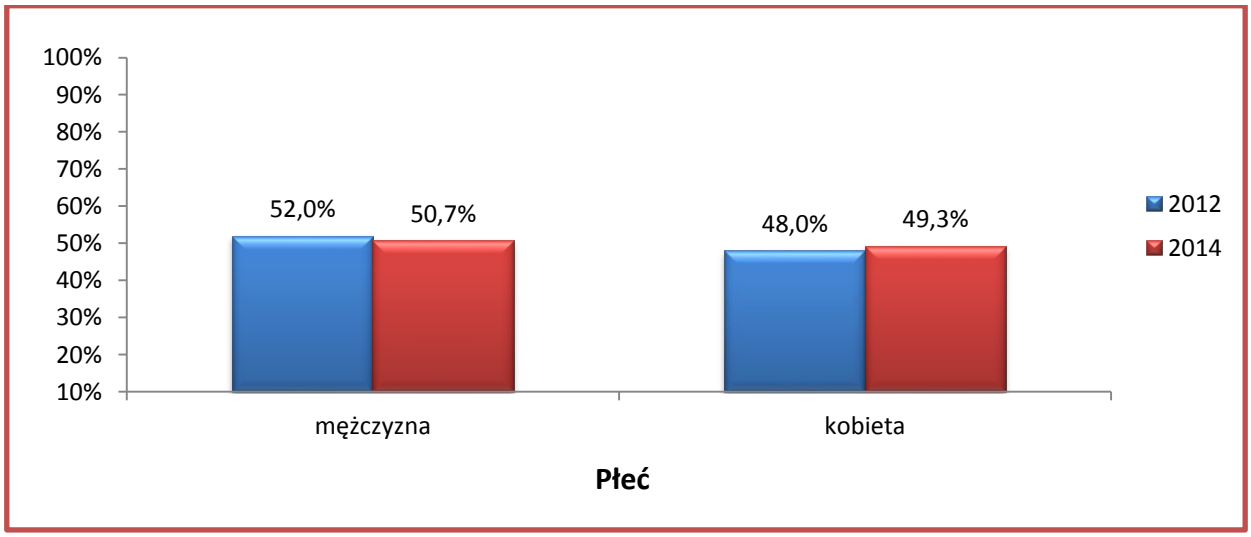
2.3 Struktura przeprowadzonych sondaży

			ROK		Ogółem
			2012	2014	
Urząd Miasta Rzeszowa	Plac Ofiar Getta 7	N	200	200	400
		%	**33,3%**	**33,3%**	33,3%
	ul. Okrzei 1	N	200	200	400
		%	**33,3%**	**33,3%**	33,3%
	ul. Kopernika 15	N	200	200	400
		%	**33,3%**	**33,3%**	33,3%
Ogółem		N	600	600	1200
		%	100,0%	100,0%	100,0%

(N=600 w 2012 r., N=600 w 2014 r.)

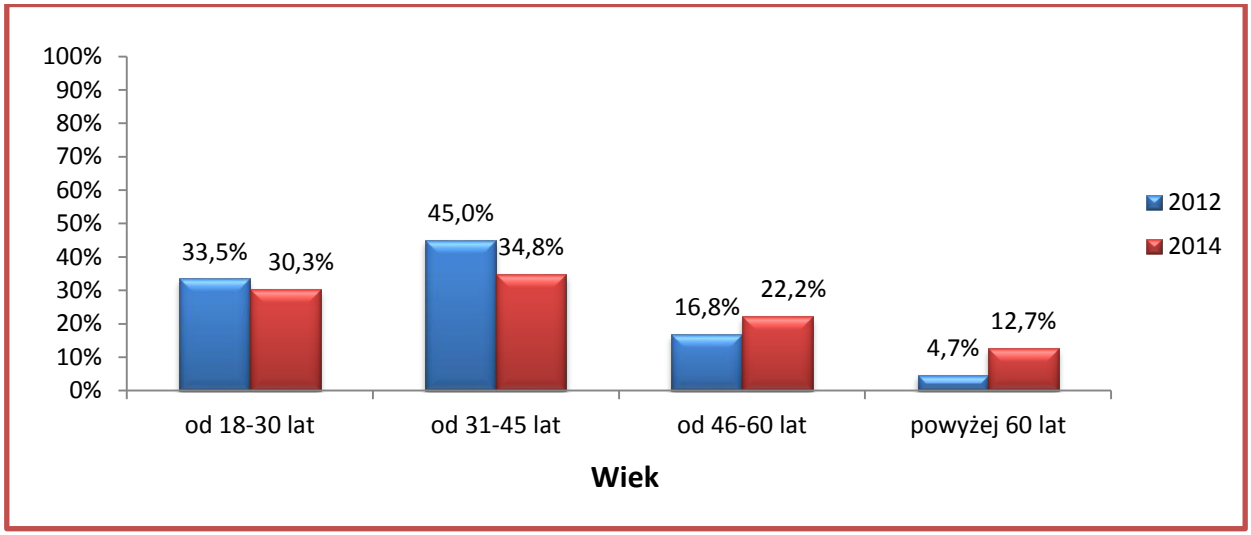
Badanie satysfakcji klientów korzystających z usług Urzędu Miasta Rzeszowa przeprowadzone zostało w 3 siedzibach Urzędu Miasta Rzeszowa, do których uczęszcza największa liczba interesantów. Struktura przeprowadzonych sondaży w latach 2012 - 2014 jest równa i wynosi 200 na każdą siedzibę.

2.4 Struktura ankietowanych ze względu na płeć, wiek, wykształcenie oraz rodzaj respondenta



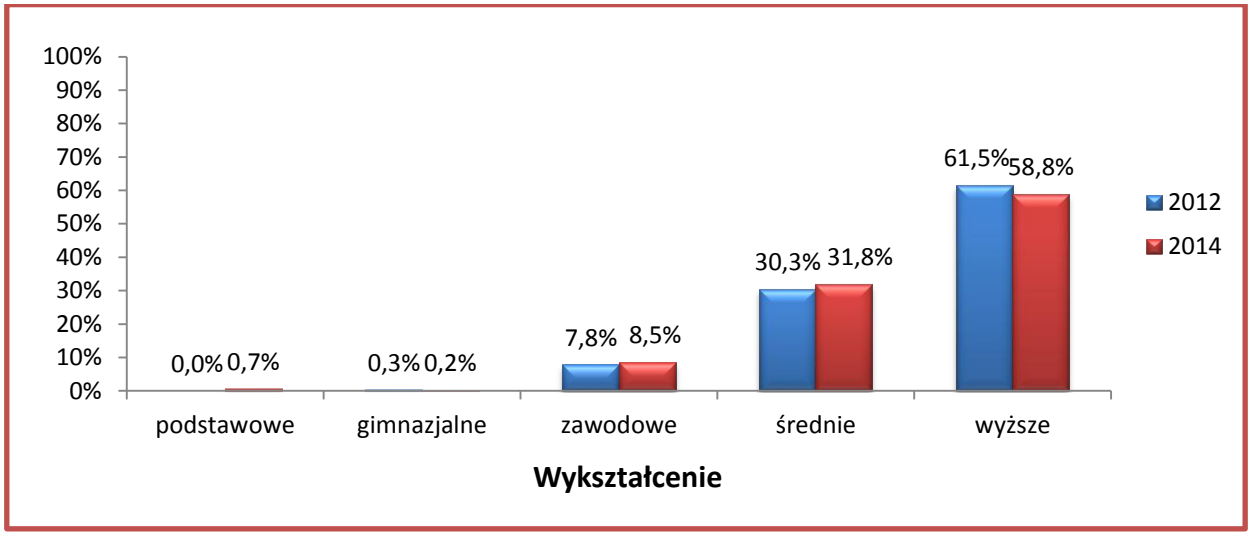
(N=600 w 2012 r., N=600 w 2014 r.)

Struktura przeprowadzonych wywiadów ze względu na płeć w poszczególnych latach jest stosunkowo podobna.



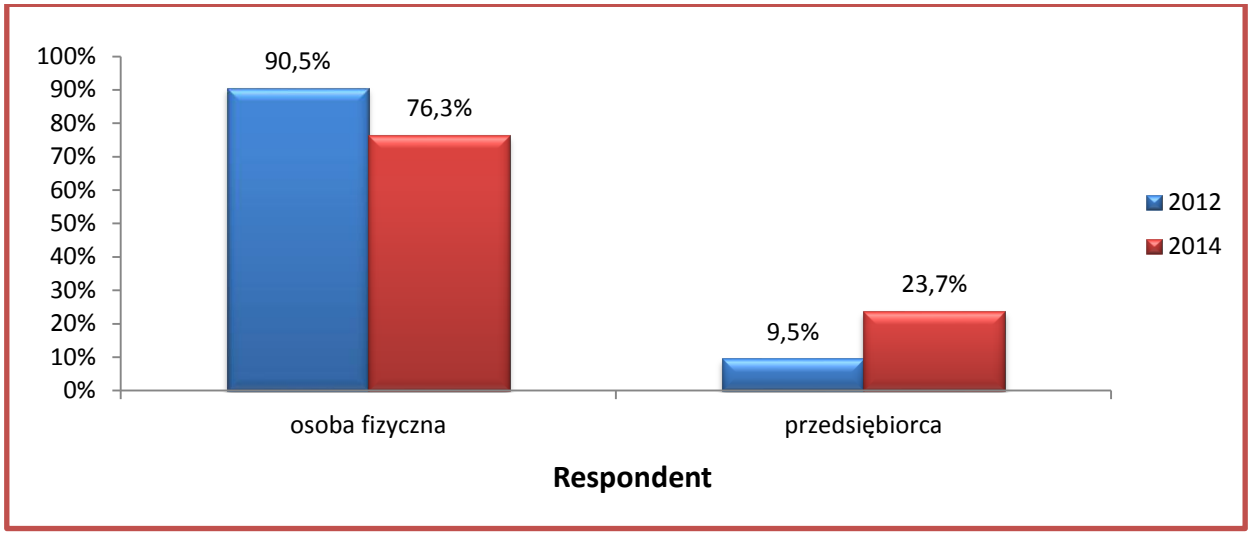
(N=600 w 2012 r., N=600 w 2014 r.)

W 2012 roku w badaniu satysfakcji klientów korzystających z usług Urzędu Miasta Rzeszowa nieznacznie częściej brali udział respondenci od 18 do 45 roku życia, natomiast w 2014 roku powyżej 46 lat.



(N=600 w 2012 r., N=600 w 2014 r.)

Biorąc pod uwagę strukturę wykształcenia najliczniejszą grupę spośród ankietowanych stanowiły osoby z wykształceniem wyższym i średnim, bez względu na rok przeprowadzanych badań.



(N=600 w 2012 r., N=600 w 2014 r.)

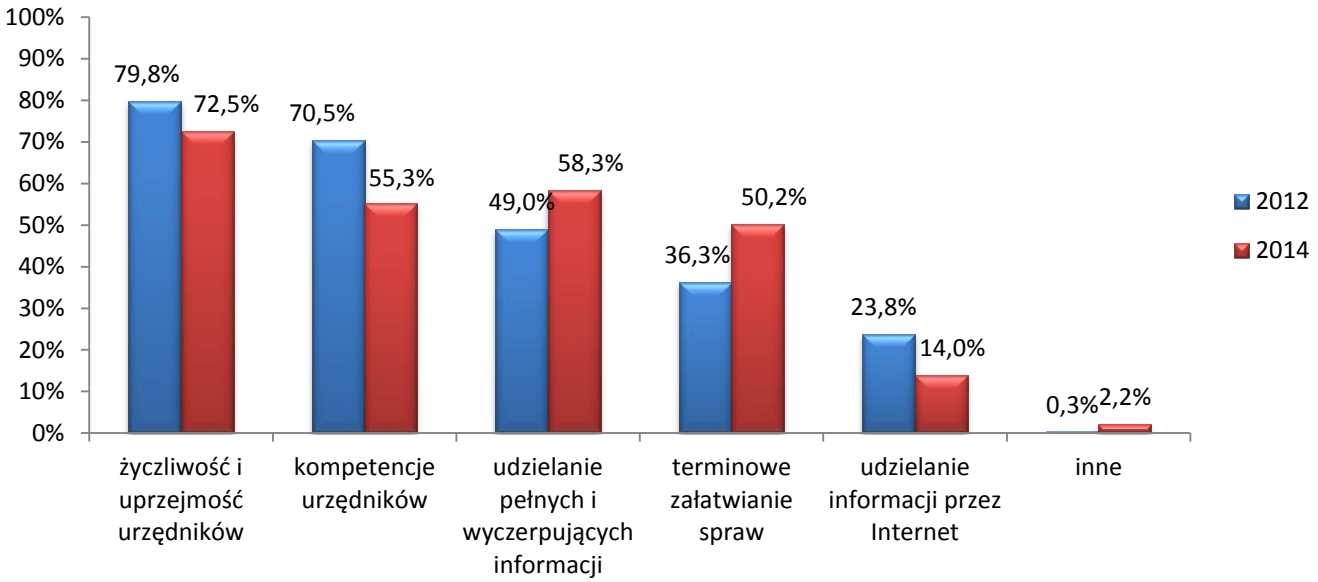
Zdecydowana większość respondentów biorących udział w badaniu satysfakcji klientów korzystających z usług Urzędu Miasta Rzeszowa w 2012 oraz 2014 roku to osoby fizyczne. Pozostała część to przedsiębiorcy, którzy w najnowszym badaniu stanowili nieznacznie większą grupę.

Celem dobranej struktury badawczej jest sprawdzenie występowania korelacji w oparciu o wnioskowanie statystyczne. Umożliwia ono generalizowanie wyników otrzymanych z próby do badanej populacji, którą stanowią wszyscy mieszkańcy Rzeszowa powyżej 18 roku życia korzystający z usług Urzędu Miasta Rzeszowa. Wnioskowanie statystyczne pozwala na odróżnienie zależności wynikających z próby oraz tych, w których istnieje wysokie prawdopodobieństwo odzwierciedlenia w populacji.

Kolejnym etapem badawczym jest analiza i interpretacja badań. Pytania z możliwością jednokrotnego wyboru zostały zobrazowane za pomocą wykresów słupkowych w celu porównania odpowiedzi z lat 2012 oraz 2014. W przypadku analizy ze względu na siedzibę Urzędu Miasta Rzeszowa, płeć, rozróżnienie na osoby fizyczne/przedsiębiorców, wiek i wykształcenie, wyniki zostały przedstawione za pomocą tabel krzyżowych. Nad ich wartościami procentowymi zostały umieszczone liczebności (N). W pytaniu 1, 7 i 10 respondenci mogli zaznaczyć więcej niż jedną odpowiedź w związku z czym każdy wskaźnik mógł osiągnąć wartość 100%.

3 ANALIZA I INTERPRETACJA BADAŃ

3.1 Czynniki mające wpływ na wzrost satysfakcji klientów korzystających z obsługi Urzędu Miasta Rzeszowa



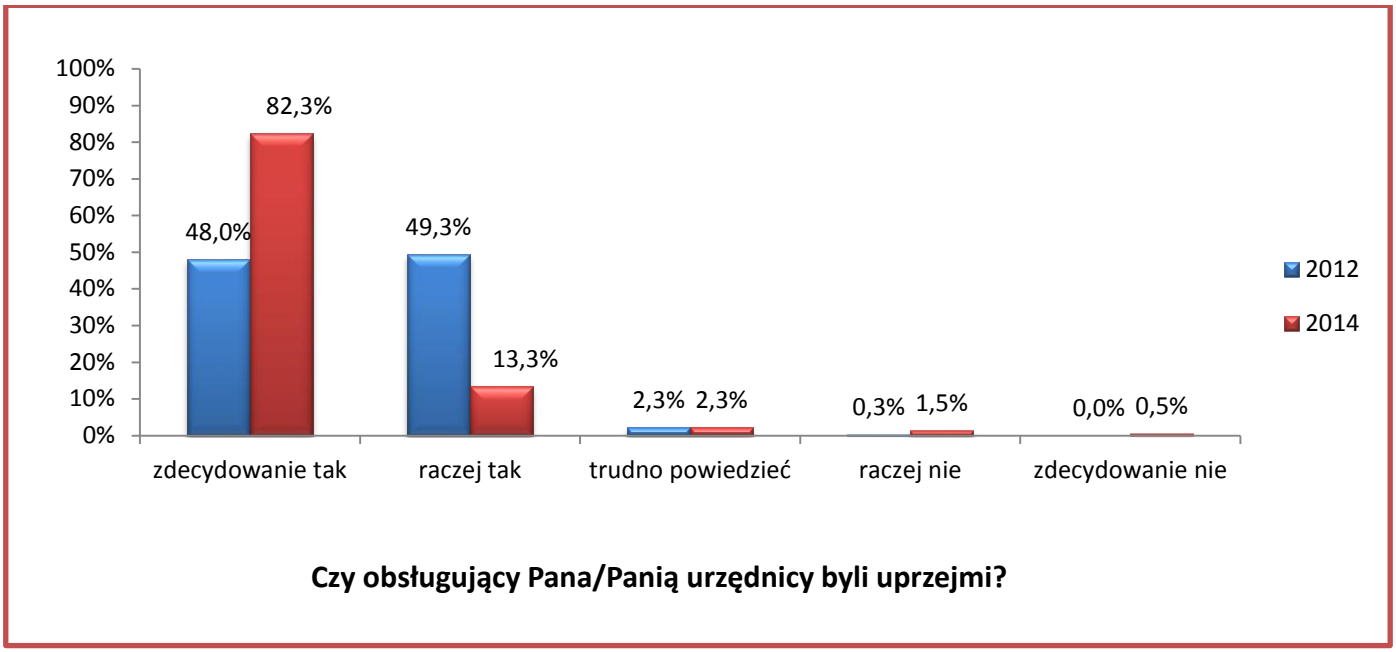
Jakie czynniki według Pana/Pani opinii w największym stopniu przyczynią się do wzrostu satysfakcji klientów z obsługi w Urzędzie Miasta Rzeszowa?

Pytanie z możliwością wielokrotnego wyboru (N=600 w 2012 r., N=600 w 2014 r.)

WSKAŹNIKI	WARTOŚĆ TESTU STATYSTYCZNEGO
życzliwość i uprzejmość urzędników	p=0,003, Phi=0,09, Chi-kwadrat=8,89 (df=1)
kompetencje urzędników	p<0,001, Phi=0,16, Chi-kwadrat=29,58 (df=1)
udzielanie pełnych i wyczerpujących informacji	p=0,001, Phi=-0,10, Chi-kwadrat=10,51 (df=1)
terminowe załatwianie spraw	p<0,001, Phi=-0,14, Chi-kwadrat=23,39 (df=1)
udzielanie informacji przez internet	p<0,001, Phi=0,13, Chi-kwadrat=18,91 (df=1)
inne	p=0,004, Phi=-0,08, Chi-kwadrat=8,17 (df=1)

Pierwsze pytanie zawarte w ankiecie dotyczyło wskazania maksymalnie 3 czynników, które w największym stopniu przyczynią się do wzrostu satysfakcji klientów z obsługi w Urzędzie Miasta Rzeszowa. Podobnie jak w 2012 roku, najczęściej respondenci wskazywali na życzliwość i uprzejmość urzędników. Kolejna co do częstotliwości udzielanych odpowiedzi w 2012 roku to: kompetencje urzędników, natomiast obecnie: udzielanie pełnych i wyczerpujących informacji. Na uwagę zasługuje fakt, iż na terminowe załatwianie spraw zwraca uwagę obecnie ponad połowa badanych. Bez względu na rok ankietowania mniejsza liczba klientów wymieniła: udzielanie informacji przez internet oraz szybka obsługa. Jednak w pierwszym przypadku więcej klientów udzielało takiej odpowiedzi w 2012 roku. Ponadto w każdym wymienionym wskaźniku różnice procentowe udzielanych odpowiedzi okazały się istotne statystycznie.

3.2 Poziom zadowolenia klientów – badanie uprzejmości urzędników



Monte Carlo p<0,001 (N=600 w 2012 r., N=600 w 2014 r.)

Drugie pytanie zawarte w narzędziu badawczym miało na celu zbadanie opinii klientów na temat uprzejmości obsługujących ich urzędników. Wysoko oceniła ją większość ankietowanych w 2012 roku – 97,3% oraz w 2014 roku – 95,6%. Mimo, że zdecydowanie zadowolonych jest więcej w 2014 roku, również pojawiły się nieliczne negatywne opinie. Wspomniany związek jest istotny statystycznie.

Poziom zadowolenia klientów z uprzejmości urzędników
- podział ze względu na miejsce przeprowadzenia badania, płeć oraz respondenta

ROK	Czy obsługujący Pana/Panią urzędnicy byli uprzejmi?		Urząd Miasta Rzeszowa			Płeć		Respondent	
			Plac Ofiar Getta 7	ul. Okrzei 1	ul. Kopernika 15	mężczyzna	kobieta	osoba fizyczna	przedsiębiorca
2012	zdecydowanie tak	N	114	98	76	146	142	262	26
		%	**57,0%**	**49,0%**	**38,0%**	**46,8%**	**49,3%**	**48,3%**	**45,6%**
	raczej tak	N	85	98	113	154	142	269	27
		%	**42,5%**	**49,0%**	**56,5%**	**49,4%**	**49,3%**	**49,5%**	**47,4%**
	trudno powiedzieć	N	1	3	10	10	4	10	4
		%	**0,5%**	**1,5%**	**5,0%**	**3,2%**	**1,4%**	**1,8%**	**7,0%**
	raczej nie	N	0	1	1	2	0	2	0
		%	**0,0%**	**0,5%**	**0,5%**	**0,6%**	**0,0%**	**0,4%**	**0,0%**
	Ogółem	N	200	200	200	312	288	543	57
		%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	istotność statystyczna		Monte Carlo p<0,001			p=0,25		p=0,10	
2014	zdecydowanie tak	N	166	179	149	247	247	377	117
		%	**83,0%**	**89,5%**	**74,5%**	**81,3%**	**83,4%**	**82,3%**	**82,4%**
	raczej tak	N	24	12	44	46	34	60	20
		%	**12,0%**	**6,0%**	**22,0%**	**15,1%**	**11,5%**	**13,1%**	**14,1%**
	trudno powiedzieć	N	4	6	4	6	8	10	4
		%	**2,0%**	**3,0%**	**2,0%**	**2,0%**	**2,7%**	**2,2%**	**2,8%**
	raczej nie	N	3	3	3	5	4	8	1
		%	**1,5%**	**1,5%**	**1,5%**	**1,6%**	**1,4%**	**1,7%**	**0,7%**
	zdecydowanie nie	N	3	0	0	0	3	3	0
		%	**1,5%**	**0,0%**	**0,0%**	**0,0%**	**1,0%**	**0,7%**	**0,0%**
	Ogółem	N	200	200	200	304	296	458	142
		%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	istotność statystyczna		Monte Carlo p<0,001			p=0,28		p=0,74	

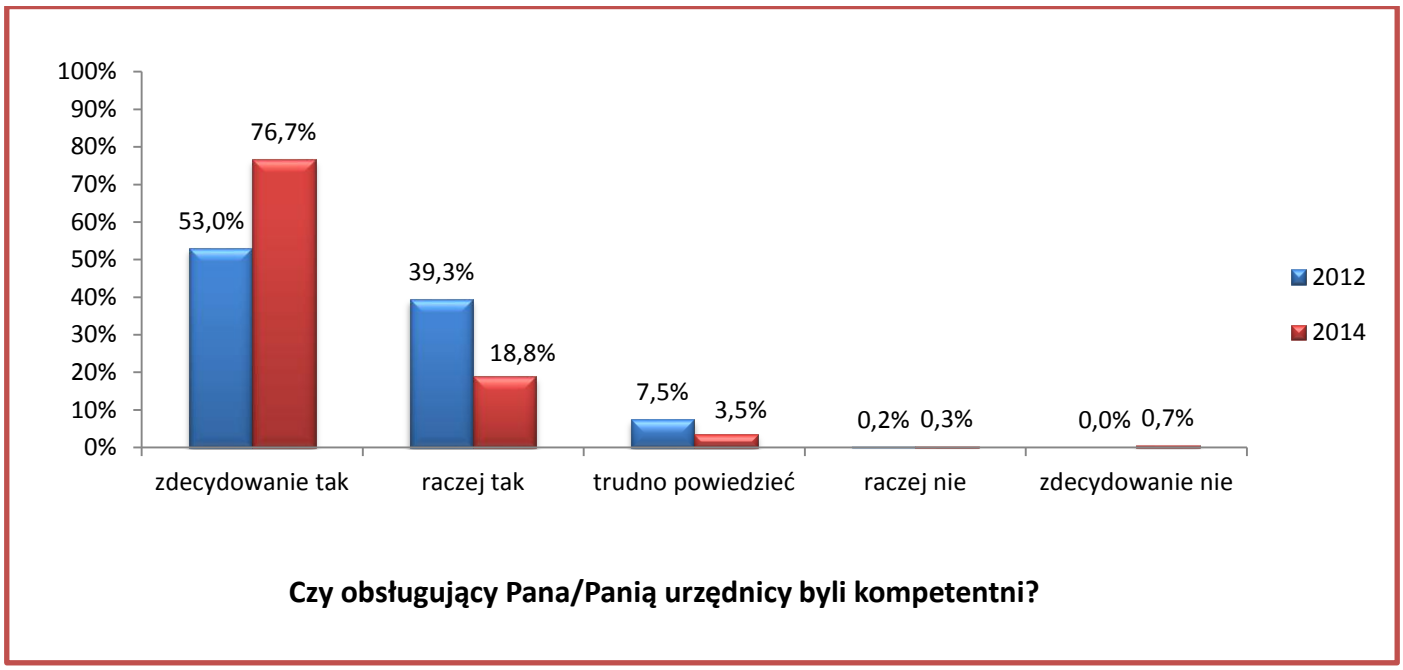
W 2012 roku poziom zadowolenia z uprzejmości urzędników wyniósł ponad 97%. Obecnie nieznacznie zmniejszył się do 95,6%, jednak znacznie zwiększył się poziom zdecydowanego zadowolenia. Najbardziej widoczny jest on w przypadku siedziby Urzędu przy ul. Okrzei 1. Odsetek osób niezadowolonych nieznacznie zwiększył się, i w przypadku siedziby przy Placu Ofiar Getta 7 wyniósł 3%. W pozostałych siedzibach poziom niezadowolenia w porównaniu do ostatniego badania zwiększył się o 1%. W przypadku pozostałych zmiennych, takich jak płeć oraz rozróżnienie na osoby fizyczne i przedsiębiorców, nie zaobserwowano związków istotnych statystycznie zarówno w 2012 jak i w 2014 roku.

Poziom zadowolenia klientów z uprzejmości urzędników - podział ze względu na wiek i poziom wykształcenia

ROK	Czy obsługujący Pana/Panią urzędnicy byli uprzejmi?		Wiek				Wykształcenie			
			18-30 lat	31-45 lat	46-60 lat	pow.60 lat	podstawowe/ gimnazjalne	zawodowe	średnie	wyższe
2012	zdecydowanie tak	N	108	116	50	14	1	24	83	180
		%	**53,7%**	**43,0%**	**49,5%**	**50,0%**	**50,0%**	**51,1%**	**45,6%**	**48,8%**
	raczej tak	N	90	144	48	14	1	22	95	178
		%	**44,8%**	**53,3%**	**47,5%**	**50,0%**	**50,0%**	**46,8%**	**52,2%**	**48,2%**
	trudno powiedzieć	N	3	9	2	0	0	1	2	11
		%	**1,5%**	**3,3%**	**2,0%**	**0,0%**	**0,0%**	**2,1%**	**1,1%**	**3,0%**
	raczej nie	N	0	1	1	0	0	0	2	0
		%	**0,0%**	**0,4%**	**1,0%**	**0,0%**	**0,0%**	**0,0%**	**1,1%**	**0,0%**
	Ogółem	N	201	270	101	28	2	47	182	369
		%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	istotność statystyczna		p=0,21				p=0,82			
2014	zdecydowanie tak	N	148	154	121	71	4	47	162	281
		%	**81,3%**	**73,7%**	**91,0%**	**93,4%**	**80,0%**	**92,2%**	**84,8%**	**79,6%**
	raczej tak	N	21	44	12	3	1	2	21	56
		%	**11,5%**	**21,1%**	**9,0%**	**3,9%**	**20,0%**	**3,9%**	**11,0%**	**15,9%**
	trudno powiedzieć	N	9	4	0	1	0	1	6	7
		%	**4,9%**	**1,9%**	**0,0%**	**1,3%**	**0,0%**	**2,0%**	**3,1%**	**2,0%**
	raczej nie	N	2	6	0	1	0	1	1	7
		%	**1,1%**	**2,9%**	**0,0%**	**1,3%**	**0,0%**	**2,0%**	**0,5%**	**2,0%**
	zdecydowanie nie	N	2	1	0	0	0	0	1	2
		%	**1,1%**	**0,5%**	**0,0%**	**0,0%**	**0,0%**	**0,0%**	**0,5%**	**0,6%**
	Ogółem	N	182	209	133	76	5	51	191	353
		%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	istotność statystyczna		p<0,001, Tau-c Kendalla=-0,07				p=0,02, Tau-c Kendalla=0,05			

W badaniu prowadzonym w 2012 roku nie zaobserwowano związków istotnych statystycznie między poziomem uprzejmości urzędników, a wiekiem oraz wykształceniem klientów. Obecnie analiza statystyczna wykazała nieznaczne zależności, które informują, że lepiej uprzejmość urzędników oceniają ankietowani powyżej 45 lat oraz osoby z niższym poziomem wykształcenia.

3.3 Poziom zadowolenia klientów - badanie kompetencji urzędników



Monte Carlo p<0,001 (N=600 w 2012 r., N=600 w 2014 r.)

Kolejne pytanie badało opinie klientów na temat kompetencji obsługujących ich urzędników. Wysoko oceniło je ponad 92% klientów w 2012 roku oraz 95,5% w 2014 roku. Na uwagę zasługuje fakt, że obecnie poziom zadowolenia jest zdecydowanie większy, i tylko w niewielkim stopniu zwiększył się odsetek klientów niezadowolonych. Powyższy związek jest istotny statystycznie.

Poziom zadowolenia klientów z kompetencji urzędników
- podział ze względu na miejsce przeprowadzenia badania, płeć oraz respondenta

ROK	Czy obsługujący Pana/Panią urzędnicy byli kompetentni?		Urząd Miasta Rzeszowa			Płeć		Respondent	
			Plac Ofiar Getta 7	ul. Okrzei 1	ul. Kopernika 15	mężczyzna	kobieta	osoba fizyczna	przedsiębiorca
2012	zdecydowanie tak	N	123	93	102	159	159	290	28
		%	**61,5%**	**46,5%**	**51,0%**	**51,0%**	**55,2%**	**53,4%**	**49,1%**
	raczej tak	N	60	94	82	127	109	211	25
		%	**30,0%**	**47,0%**	**41,0%**	**40,7%**	**37,8%**	**38,9%**	**43,9%**
	trudno powiedzieć	N	17	12	16	25	20	41	4
		%	**8,5%**	**6,0%**	**8,0%**	**8,0%**	**6,9%**	**7,6%**	**7,0%**
	raczej nie	N	0	1	0	1	0	1	0
		%	**0,0%**	**0,5%**	**0,0%**	**0,3%**	**0,0%**	**0,2%**	**0,0%**
	Ogółem	N	200	200	200	312	288	543	57
		%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	istotność statystyczna		Monte Carlo p=0,01			p=0,58		p=0,89	
2014	zdecydowanie tak	N	150	173	137	226	234	361	99
		%	**75,0%**	**86,5%**	**68,5%**	**74,3%**	**79,1%**	**78,8%**	**69,7%**
	raczej tak	N	36	21	56	65	48	79	34
		%	**18,0%**	**10,5%**	**28,0%**	**21,4%**	**16,2%**	**17,2%**	**23,9%**
	trudno powiedzieć	N	11	4	6	10	11	14	7
		%	**5,5%**	**2,0%**	**3,0%**	**3,3%**	**3,7%**	**3,1%**	**4,9%**
	raczej nie	N	1	1	0	1	1	2	0
		%	**0,5%**	**0,5%**	**0,0%**	**0,3%**	**0,3%**	**0,4%**	**0,0%**
	zdecydowanie nie	N	2	1	1	2	2	2	2
		%	**1,0%**	**0,5%**	**0,5%**	**0,7%**	**0,7%**	**0,4%**	**1,4%**
	Ogółem	N	200	200	200	304	296	458	142
		%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	istotność statystyczna		Monte Carlo p=0,01			p=0,62		p=0,14	

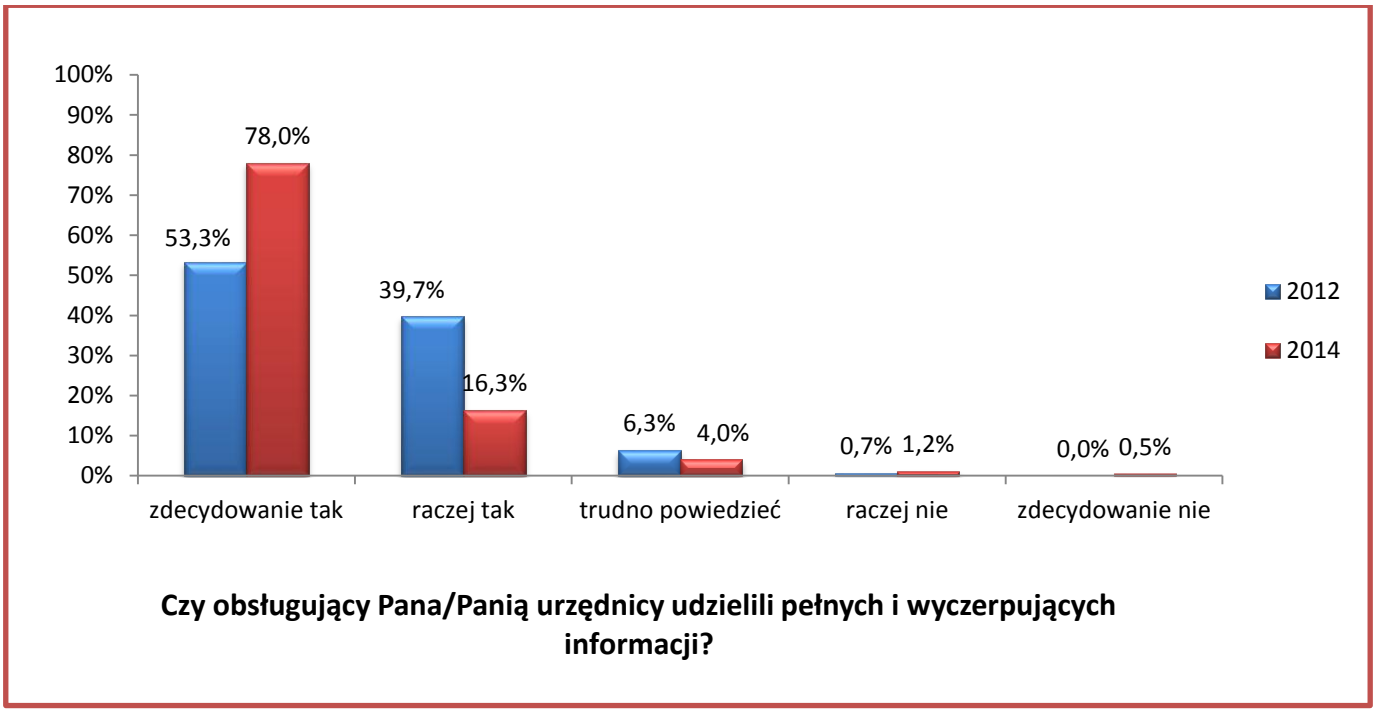
W 2012 roku najlepiej kompetencje urzędników ocenili respondenci udzielający odpowiedzi przy Placu Ofiar Getta 7. Obecnie w każdej z siedzib zdecydowanie poprawił się ten aspekt, jednak najbardziej zauważalny jest w przypadku budynku Urzędu przy ul. Okrzei 1. Odsetek osób niezadowolonych nieznacznie zwiększył się w każdej z siedzib, i bardziej widoczny jest w budynku Urzędu przy Placu Ofiar Getta 7 – 2%. Biorąc pod uwagę płeć oraz rozróżnienie na osoby fizyczne i przedsiębiorców nie odnotowano różnic istotnych statystycznie.

Poziom zadowolenia klientów z kompetencji urzędników - podział ze względu na wiek oraz poziom wykształcenia

ROK	Czy obsługujący Pana/Panią urzędnicy byli kompetentni?		Wiek				Wykształcenie			
			18-30 lat	31-45 lat	46-60 lat	pow. 60 lat	podstawowe/ gimnazjalne	zawodowe	średnie	wyższe
2012	zdecydowanie tak	N	106	136	54	22	1	28	95	194
		%	**52,7%**	**50,4%**	**53,5%**	**78,6%**	**50,0%**	**59,6%**	**52,2%**	**52,6%**
	raczej tak	N	78	110	42	6	0	17	71	148
		%	**38,8%**	**40,7%**	**41,6%**	**21,4%**	**0,0%**	**36,2%**	**39,0%**	**40,1%**
	trudno powiedzieć	N	16	24	5	0	1	2	15	27
		%	**8,0%**	**8,9%**	**5,0%**	**0,0%**	**50,0%**	**4,3%**	**8,2%**	**7,3%**
	raczej nie	N	1	0	0	0	0	0	1	0
		%	**0,5%**	**0,0%**	**0,0%**	**0,0%**	**0,0%**	**0,0%**	**0,5%**	**0,0%**
	Ogółem	N	201	270	101	28	2	47	182	369
		%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	istotność statystyczna		p=0,20				p=0,76			
2014	zdecydowanie tak	N	136	136	118	70	5	44	155	256
		%	**74,7%**	**65,1%**	**88,7%**	**92,1%**	**100,0%**	**86,3%**	**81,2%**	**72,5%**
	raczej tak	N	34	61	15	3	0	7	32	74
		%	**18,7%**	**29,2%**	**11,3%**	**3,9%**	**0,0%**	**13,7%**	**16,8%**	**21,0%**
	trudno powiedzieć	N	11	7	0	3	0	0	4	17
		%	**6,0%**	**3,3%**	**0,0%**	**3,9%**	**0,0%**	**0,0%**	**2,1%**	**4,8%**
	raczej nie	N	0	2	0	0	0	0	0	2
		%	**0,0%**	**1,0%**	**0,0%**	**0,0%**	**0,0%**	**0,0%**	**0,0%**	**0,6%**
	zdecydowanie nie	N	1	3	0	0	0	0	0	4
		%	**0,5%**	**1,4%**	**0,0%**	**0,0%**	**0,0%**	**0,0%**	**0,0%**	**1,1%**
	Ogółem	N	182	209	133	76	5	51	191	353
		%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	istotność statystyczna		p<0,001, Tau-c Kendalla=-0,10				p=0,001, Tau-c Kendalla=0,08			

W badaniu prowadzonym w 2012 roku nie zaobserwowano związków istotnych statystycznie między poziomem kompetencji urzędników, a wiekiem oraz wykształceniem klientów. Obecnie analiza statystyczna wykazała nieznaczne zależności, które informują, że lepiej kompetencje urzędników oceniają ankietowani powyżej 45 lat oraz osoby z niższym poziomem wykształcenia.

3.4 Poziom zadowolenia klientów - udzielanie informacji przez urzędników



Czy obsługujący Pana/Panią urzędnicy udzielili pełnych i wyczerpujących informacji?

Monte Carlo p<0,001 (N=600 w 2012 r., N=600 w 2014 r.)

Badanie poziomu zadowolenia klientów z zakresu udzielania wyczerpujących informacji przez urzędników, to czwarte pytanie narzędzia badawczego. Dokładnie 93% klientów Urzędu Miasta Rzeszowa w 2012 roku oceniło, że obsługujący urzędnicy udzielili im pełnych i wyczerpujących informacji. Obecnie ta liczba zwiększyła się do 94,3%, w tym widoczny jest wzrost zdecydowanego zadowolenia. Tylko nieznacznie zwiększył się odsetek odpowiedzi negatywnych, a analizowany związek jest istotny statystycznie.

Poziom zadowolenia klientów ze sposobu udzielania informacji przez urzędników - podział ze względu na miejsce przeprowadzenia badania, płeć oraz respondenta

ROK	Czy obsługujący Pana/Panią urzędnicy udzielili pełnych i wyczerpujących informacji?		Urząd Miasta Rzeszowa			Płeć		Respondent	
			Plac Ofiar Getta 7	ul. Okrzei 1	ul. Kopernika 15	mężczyzna	kobieta	osoba fizyczna	przedsiębiorca
2012	zdecydowanie tak	N	113	106	101	157	163	291	29
		%	**56,5%**	**53,0%**	**50,5%**	**50,3%**	**56,6%**	**53,6%**	**50,9%**
	raczej tak	N	71	84	83	133	105	219	19
		%	**35,5%**	**42,0%**	**41,5%**	**42,6%**	**36,5%**	**40,3%**	**33,3%**
	trudno powiedzieć	N	16	8	14	19	19	30	8
		%	**8,0%**	**4,0%**	**7,0%**	**6,1%**	**6,6%**	**5,5%**	**14,0%**
	raczej nie	N	0	2	2	3	1	3	1
		%	**0,0%**	**1,0%**	**1,0%**	**1,0%**	**0,3%**	**0,6%**	**1,8%**
	Ogółem	N	200	200	200	312	288	543	57
		%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	istotność statystyczna		p=0,35			p=0,33		p=0,06	
2014	zdecydowanie tak	N	151	173	144	232	236	364	104
		%	**75,5%**	**86,5%**	**72,0%**	**76,3%**	**79,7%**	**79,5%**	**73,2%**
	raczej tak	N	35	19	44	55	43	70	28
		%	**17,5%**	**9,5%**	**22,0%**	**18,1%**	**14,5%**	**15,3%**	**19,7%**
	trudno powiedzieć	N	7	6	11	14	10	18	6
		%	**3,5%**	**3,0%**	**5,5%**	**4,6%**	**3,4%**	**3,9%**	**4,2%**
	raczej nie	N	5	2	0	1	6	5	2
		%	**2,5%**	**1,0%**	**0,0%**	**0,3%**	**2,0%**	**1,1%**	**1,4%**
	zdecydowanie nie	N	2	0	1	2	1	1	2
		%	**1,0%**	**0,0%**	**0,5%**	**0,7%**	**0,3%**	**0,2%**	**1,4%**
	Ogółem	N	200	200	200	304	296	458	142
		%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	istotność statystyczna		Monte Carlo p=0,01			p=0,20		p=0,28	

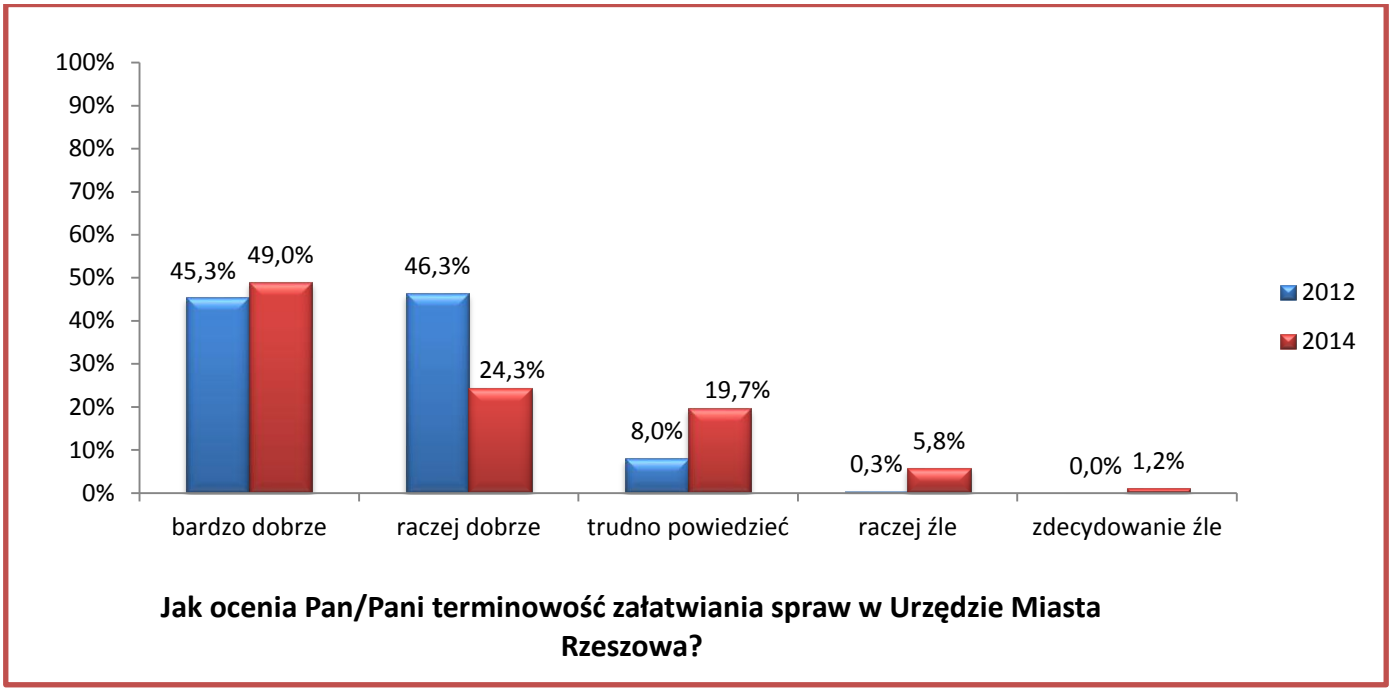
Biorąc pod uwagę udzielanie pełnych i wyczerpujących informacji, w 2012 roku nie zaobserwowano związków istotnych statystycznie. Obecnie mimo wzrostu zdecydowanego zadowolenia najlepiej obsługę urzędników oceniają klienci przy ul. Okrzei 1. W przypadku siedziby Urzędu przy Placu Ofiar Getta 7 nieznacznie zwiększył się poziom niezadowolenia do 3,5%. Biorąc pod uwagę płeć oraz rozróżnienie na osoby fizyczne i przedsiębiorców nie odnotowano różnic istotnych statystycznie w 2012 oraz 2014 roku.

Poziom zadowolenia klientów ze sposobu udzielania wyczerpujących informacji przez urzędników - podział ze względu na wiek oraz poziom wykształcenia

ROK	Czy obsługujący Pana/Panią urzędnicy udzielili pełnych i wyczerpujących informacji?		Wiek				Wykształcenie			
			18-30 lat	31-45 lat	46-60 lat	pow. 60 lat	podstawowe/ gimnazjalne	zawodowe	średnie	wyższe
2012	zdecydowanie tak	N	112	134	52	22	1	27	97	195
		%	**55,7%**	**49,6%**	**51,5%**	**78,6%**	**50,0%**	**57,4%**	**53,3%**	**52,8%**
	raczej tak	N	75	117	42	4	1	17	72	148
		%	**37,3%**	**43,3%**	**41,6%**	**14,3%**	**50,0%**	**36,2%**	**39,6%**	**40,1%**
	trudno powiedzieć	N	13	16	7	2	0	3	12	23
		%	**6,5%**	**5,9%**	**6,9%**	**7,1%**	**0,0%**	**6,4%**	**6,6%**	**6,2%**
	raczej nie	N	1	3	0	0	0	0	1	3
		%	**0,5%**	**1,1%**	**0,0%**	**0,0%**	**0,0%**	**0,0%**	**0,5%**	**0,8%**
	Ogółem	N	201	270	101	28	2	47	182	369
		%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	istotność statystyczna		p=0,89				p=0,70			
2014	zdecydowanie tak	N	139	136	122	71	5	46	160	257
		%	**76,4%**	**65,1%**	**91,7%**	**93,4%**	**100,0%**	**90,2%**	**83,8%**	**72,8%**
	raczej tak	N	34	55	6	3	0	4	23	71
		%	**18,7%**	**26,3%**	**4,5%**	**3,9%**	**0,0%**	**7,8%**	**12,0%**	**20,1%**
	trudno powiedzieć	N	6	11	5	2	0	1	8	15
		%	**3,3%**	**5,3%**	**3,8%**	**2,6%**	**0,0%**	**2,0%**	**4,2%**	**4,2%**
	raczej nie	N	2	5	0	0	0	0	0	7
		%	**1,1%**	**2,4%**	**0,0%**	**0,0%**	**0,0%**	**0,0%**	**0,0%**	**2,0%**
	zdecydowanie nie	N	1	2	0	0	0	0	0	3
		%	**0,5%**	**1,0%**	**0,0%**	**0,0%**	**0,0%**	**0,0%**	**0,0%**	**0,8%**
	Ogółem	N	182	209	133	76	5	51	191	353
		%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	istotność statystyczna		p<0,001, Tau-c Kendalla=-0,10				p<0,001, Tau-c Kendalla=-0,09			

W 2012 roku nie występowały korelacje pomiędzy poziomem zadowolenia klientów z zakresu udzielania pełnych i wyczerpujących informacji przez urzędników, biorąc pod uwagę wiek oraz wykształcenie ankietowanych. Obecnie analiza statystyczna wykazała nieznaczne zależności, które informują, że lepiej uprzejmość urzędników oceniają ankietowani powyżej 45 lat oraz osoby z niższym poziomem wykształcenia.

3.5 Poziom zadowolenia klientów z terminowości załatwiania spraw w Urzędzie Miasta Rzeszowa



Jak ocenia Pan/Pani terminowość załatwiania spraw w Urzędzie Miasta Rzeszowa?

Monte Carlo p<0,001 (N=600 w 2012 r., N=600 w 2014 r.)

Następne pytanie dotyczyło terminowości załatwianych spraw w Urzędzie Miasta Rzeszowa. W 2012 roku 91,6 % klientów korzystających z usług świadczonych przez Urząd Miasta Rzeszowa oceniała ją pozytywnie, natomiast 8% nie miała na ten temat zdania. Na brak terminowości zwracało uwagę zaledwie 0,3% interesantów. Obecnie usatysfakcjonowanych z terminowości załatwianych spraw jest 73,3% badanych klientów. Zwiększył się odsetek odpowiedzi „trudno powiedzieć" do 19,7%. Ponadto 7% klientów nie jest zadowolonych. Zależność jest istotna statystycznie.

Poziom zadowolenia klientów z terminowości załatwiania spraw w Urzędzie Miasta Rzeszowa - podział ze względu na miejsce przeprowadzenia badania, płeć oraz respondenta

ROK	Jak ocenia Pan/Pani terminowość załatwiania spraw w Urzędzie Miasta Rzeszowa?		Urząd Miasta Rzeszowa			Płeć		Respondent	
			Plac Ofiar Getta 7	ul. Okrzei 1	ul. Kopernika 15	mężczyzna	kobieta	osoba fizyczna	przedsiębiorca
2012	bardzo dobrze	N	104	85	83	147	125	248	24
		%	**52,0%**	**42,5%**	**41,5%**	**47,1%**	**43,4%**	**45,7%**	**42,1%**
	raczej dobrze	N	74	97	107	136	142	252	26
		%	**37,0%**	**48,5%**	**53,5%**	**43,6%**	**49,3%**	**46,4%**	**45,6%**
	trudno powiedzieć	N	22	18	8	28	20	42	6
		%	**11,0%**	**9,0%**	**4,0%**	**9,0%**	**6,9%**	**7,7%**	**10,5%**
	raczej źle	N	0	0	2	1	1	1	1
		%	**0,0%**	**0,0%**	**1,0%**	**0,3%**	**0,3%**	**0,2%**	**1,8%**
	Ogółem	N	200	200	200	312	288	543	57
		%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	istotność statystyczna		Monte Carlo p=0,02			p=0,52		p=0,22	
2014	bardzo dobrze	N	105	106	83	140	154	229	65
		%	**52,5%**	**53,0%**	**41,5%**	**46,1%**	**52,0%**	**50,0%**	**45,8%**
	raczej dobrze	N	52	48	46	74	72	112	34
		%	**26,0%**	**24,0%**	**23,0%**	**24,3%**	**24,3%**	**24,5%**	**23,9%**
	trudno powiedzieć	N	29	46	43	62	56	94	24
		%	**14,5%**	**23,0%**	**21,5%**	**20,4%**	**18,9%**	**20,5%**	**16,9%**
	raczej źle	N	9	0	26	23	12	20	15
		%	**4,5%**	**0,0%**	**13,0%**	**7,6%**	**4,1%**	**4,4%**	**10,6%**
	zdecydowanie źle	N	5	0	2	5	2	3	4
		%	**2,5%**	**0,0%**	**1,0%**	**1,6%**	**0,7%**	**0,7%**	**2,8%**
	Ogółem	N	200	200	200	304	296	458	142
		%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	istotność statystyczna		Monte Carlo p<0,001			p=0,23		p=0,02, V Kramera=0,15, Chi-kwadrat=12,61 (df=4)	

W 2012 roku terminowość załatwianych spraw w Urzędzie Miasta Rzeszowa najwyżej oceniana była przez klientów odwiedzających Urząd Miasta Rzeszowa w siedzibach zlokalizowanych przy Placu Ofiar Getta 7 oraz przy ul. Okrzei 1. Według badań z 2014 roku w siedzibach przy Placu Ofiar Getta 7 oraz przy ul. Kopernika 15 zwiększył się odsetek niezadowolonych klientów i w pierwszym przypadku wyniósł on 7%, natomiast w drugim 14%. Ponadto obecnie osoby fizyczne nieznacznie lepiej oceniają terminowość załatwianych spraw. W przypadku zmiennej płeć nie zaobserwowano związku istotnego statystycznie.

Poziom zadowolenia klientów z terminowości załatwiania spraw w Urzędzie Miasta Rzeszowa - podział ze względu na wiek oraz poziom wykształcenia

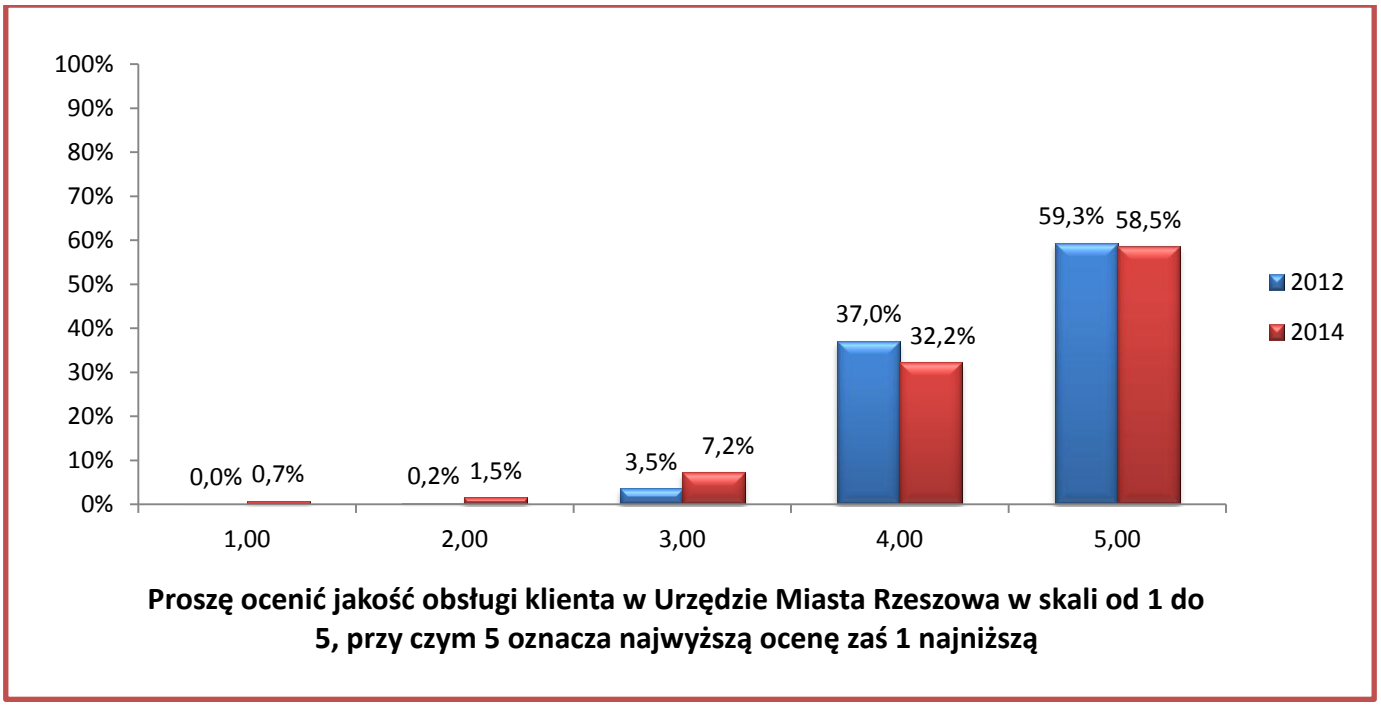
ROK	Jak ocenia Pan/Pani terminowość załatwiania spraw w Urzędzie Miasta Rzeszowa?		Wiek				Wykształcenie			
			18-30 lat	31-45 lat	46-60 lat	pow. 60 lat	podstawowe/ gimnazjalne	zawodowe	średnie	wyższe
2012	bardzo dobrze	N	87	114	54	17	1	24	74	173
		%	**43,3%**	**42,2%**	**53,5%**	**60,7%**	**50,0%**	**51,1%**	**40,7%**	**46,9%**
	raczej dobrze	N	93	130	44	11	1	19	92	166
		%	**46,3%**	**48,1%**	**43,6%**	**39,3%**	**50,0%**	**40,4%**	**50,5%**	**45,0%**
	trudno powiedzieć	N	20	25	3	0	0	4	16	28
		%	**10,0%**	**9,3%**	**3,0%**	**0,0%**	**0,0%**	**8,5%**	**8,8%**	**7,6%**
	raczej źle	N	1	1	0	0	0	0	0	2
		%	**0,5%**	**0,4%**	**0,0%**	**0,0%**	**0,0%**	**0,0%**	**0,0%**	**0,5%**
	Ogółem	N	201	270	101	28	2	47	182	369
		%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	istotność statystyczna		p=0,02, Tau-b Kendalla=-0,09				p=0,52			
2014	bardzo dobrze	N	80	90	75	49	3	25	100	166
		%	**44,0%**	**43,1%**	**56,4%**	**64,5%**	**60,0%**	**49,0%**	**52,4%**	**47,0%**
	raczej dobrze	N	51	54	27	14	1	12	49	84
		%	**28,0%**	**25,8%**	**20,3%**	**18,4%**	**20,0%**	**23,5%**	**25,7%**	**23,8%**
	trudno powiedzieć	N	39	48	22	9	1	12	31	74
		%	**21,4%**	**23,0%**	**16,5%**	**11,8%**	**20,0%**	**23,5%**	**16,2%**	**21,0%**
	raczej źle	N	10	12	9	4	0	2	8	25
		%	**5,5%**	**5,7%**	**6,8%**	**5,3%**	**0,0%**	**3,9%**	**4,2%**	**7,1%**
	zdecydowanie źle	N	2	5	0	0	0	0	3	4
		%	**1,1%**	**2,4%**	**0,0%**	**0,0%**	**0,0%**	**0,0%**	**1,6%**	**1,1%**
	Ogółem	N	182	209	133	76	5	51	191	353
		%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	istotność statystyczna		p=0,003, Tau-c Kendalla=-0,10				p=0,15			

W 2012 roku terminowość załatwiania spraw lepiej oceniana była przez badanych powyżej 45 roku. Obecnie jest podobnie. Dodatkowo osoby z niższym poziomem wykształcenia częściej podzielają to zdanie. Jednak w tym przypadku związek ten nie jest istotny statystycznie.

3.6 Ocena jakości obsługi klienta w Urzędzie Miasta Rzeszowa

Proszę ocenić jakość obsługi klienta w Urzędzie Miasta Rzeszowa w skali od 1 do 5, przy czym 5 oznacza najwyższą ocenę zaś 1 najniższą			
ROK		**2012**	**2014**
N	Ważne	600	600
	Braki danych	0	0
Średnia		**4,56**	**4,46**
Odchylenie standardowe		0,57229	0,75028
Minimum		2,00	1,00
Maksimum		5,00	5,00

Szóste pytanie miało na celu zbadanie ogólnej jakości obsługi klienta w Urzędzie Miasta Rzeszowa. Skala ocen obejmowała zakres od 1 do 5, przy czym 5 oznaczało ocenę najwyższą, zaś 1 najniższą. W 2012 roku badani oceniali obsługę klienta średnio na 4,56 zaś obecnie na 4,46.



Monte Carlo p<0,001 (N=600 w 2012 r., N=600 w 2014 r.)

Co najmniej dobrze jakość obsługi klienta w Urzędzie Miasta Rzeszowa w 2012 roku oceniało 96,3% respondentów (w tym: 37% oceniało na 4, zaś 59,3% na 5). Według badań z 2014 roku zadowolonych jest 90,7% badanych (w tym: 32,2% ocenia na 4, zaś 58,5% na 5). Zależność jest istotna statystycznie.

Ocena jakości obsługi klienta w Urzędzie Miasta Rzeszowa
- podział ze względu na miejsce przeprowadzenia badania, płeć oraz respondenta

ROK	Proszę ocenić jakość obsługi klienta w Urzędzie Miasta Rzeszowa w skali od 1 do 5, przy czym 5 oznacza najwyższą ocenę zaś 1 najniższą					
2012	**Urząd Miasta Rzeszowa**	Średnia	N	Odchylenie standardowe	Minimum	Maksimum
	Plac Ofiar Getta 7	**4,5950**	200	0,55905	3	5
	ul. Okrzei 1	**4,6350**	200	0,53216	3	5
	ul. Kopernika 15	**4,4350**	200	0,60631	2	5
	ANOVA test p=0,001					
2014	Proszę ocenić jakość obsługi klienta w Urzędzie Miasta Rzeszowa w skali od 1 do 5, przy czym 5 oznacza najwyższą ocenę zaś 1 najniższą					
	Urząd Miasta Rzeszowa	Średnia	N	Odchylenie standardowe	Minimum	Maksimum
	Plac Ofiar Getta 7	**4,4300**	200	0,81141	1	5
	ul. Okrzei 1	**4,6000**	200	0,65739	1	5
	ul. Kopernika 15	**4,3600**	200	0,75714	1	5
	ANOVA test p=0,004					

Analiza statystyczna badań w poszczególnych latach wykazała, że nieznacznie lepiej jakość obsługi oceniana jest przez klientów Urzędu Miasta Rzeszowa przy ul. Okrzei 1 oraz Placu Ofiar Getta 7. W 2014 roku w każdej z siedzib zaobserwować można nieznaczny spadek poziomu zadowolenia.

ROK	Proszę ocenić jakość obsługi klienta w Urzędzie Miasta Rzeszowa w skali od 1 do 5, przy czym 5 oznacza najwyższą ocenę zaś 1 najniższą					
2012	**Płeć**	Średnia	N	Odchylenie standardowe	Minimum	Maksimum
	mężczyzna	**4,5481**	312	0,58732	2	5
	kobieta	**4,5625**	288	0,55648	3	5
	ANOVA test p=0,76					
2014	Proszę ocenić jakość obsługi klienta w Urzędzie Miasta Rzeszowa w skali od 1 do 5, przy czym 5 oznacza najwyższą ocenę zaś 1 najniższą					
	Płeć	Średnia	N	Odchylenie standardowe	Minimum	Maksimum
	mężczyzna	**4,3914**	304	0,76304	1	5
	kobieta	**4,5372**	296	0,73090	1	5
	ANOVA test p=0,02					

Płeć badanych w 2012 roku nie różnicowała odpowiedzi na temat oceny jakości obsługi klienta w Urzędzie Miasta Rzeszowa. Jednak respondenci płci żeńskiej wystawiają wyższe noty w tej kwestii.

ROK	Proszę ocenić jakość obsługi klienta w Urzędzie Miasta Rzeszowa w skali od 1 do 5, przy czym 5 oznacza najwyższą ocenę zaś 1 najniższą					
2012	**Respondent**	Średnia	N	Odchylenie standardowe	Minimum	Maksimum
	osoba fizyczna	**4,5709**	543	0,55512	2	5
	przedsiębiorca	**4,4035**	57	0,70355	3	5
	ANOVA test p=0,04					
2014	Proszę ocenić jakość obsługi klienta w Urzędzie Miasta Rzeszowa w skali od 1 do 5, przy czym 5 oznacza najwyższą ocenę zaś 1 najniższą					
	Respondent	Średnia	N	Odchylenie standardowe	Minimum	Maksimum
	osoba fizyczna	**4,4760**	458	0,73997	1	5
	przedsiębiorca	**4,4225**	142	0,78392	1	5
	ANOVA test p=0,46					

W 2012 roku zaobserwować można było nieznacznie wyższy poziom zadowolenia z jakości obsługi klienta wśród osób fizycznych. Obecnie te różnice są znikome oraz nieistotne statystycznie.

Ocena jakości obsługi klienta w Urzędzie Miasta Rzeszowa
- podział ze względu na wiek oraz poziom wykształcenia

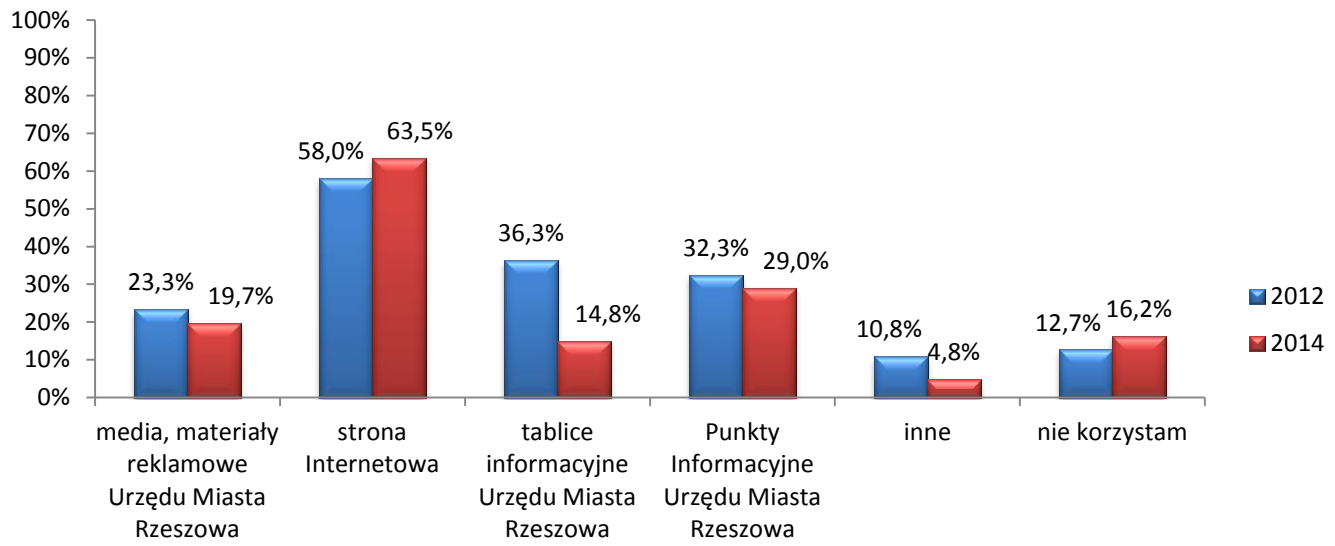
ROK	Proszę ocenić jakość obsługi klienta w Urzędzie Miasta Rzeszowa w skali od 1 do 5, przy czym 5 oznacza najwyższą ocenę zaś 1 najniższą					
2012	**Wiek**	Średnia	N	Odchylenie standardowe	Minimum	Maksimum
	od 18-30 lat	**4,5622**	201	0,57216	3	5
	od 31-45 lat	**4,5370**	270	0,58204	2	5
	od 46-60 lat	**4,5545**	101	0,57403	3	5
	powyżej 60 lat	**4,6786**	28	0,47559	4	5
	ANOVA test p=0,66					
2014	Proszę ocenić jakość obsługi klienta w Urzędzie Miasta Rzeszowa w skali od 1 do 5, przy czym 5 oznacza najwyższą ocenę zaś 1 najniższą					
	Wiek	Średnia	N	Odchylenie standardowe	Minimum	Maksimum
	od 18-30 lat	**4,4286**	182	0,77449	1	5
	od 31-45 lat	**4,3301**	209	0,84415	1	5
	od 46-60 lat	**4,6090**	133	0,54820	3	5
	powyżej 60 lat	**4,6579**	76	0,64400	2	5
	ANOVA test p=0,001					

Biorąc pod uwagę wiek, w 2014 r. w porównaniu do 2012 r. zaobserwować można nieznacznie wyższe oceny poziomu zadowolenia jakości obsługi w opinii klientów powyżej 45 roku życia.

ROK	Proszę ocenić jakość obsługi klienta w Urzędzie Miasta Rzeszowa w skali od 1 do 5, przy czym 5 oznacza najwyższą ocenę zaś 1 najniższą					
2012	**Wykształcenie**	Średnia	N	Odchylenie standardowe	Minimum	Maksimum
	podstawowe/ gimnazjalne	**5,0000**	2	0,00000	5	5
	zawodowe	**4,6170**	47	0,53378	3	5
	średnie	**4,4945**	182	0,57332	3	5
	wyższe	**4,5745**	369	0,57625	2	5
	ANOVA test p=0,24					
2014	Proszę ocenić jakość obsługi klienta w Urzędzie Miasta Rzeszowa w skali od 1 do 5, przy czym 5 oznacza najwyższą ocenę zaś 1 najniższą					
	Wykształcenie	Średnia	N	Odchylenie standardowe	Minimum	Maksimum
	podstawowe/ gimnazjalne	**4,4000**	5	0,54772	4	5
	zawodowe	**4,4902**	51	0,73137	2	5
	średnie	**4,5026**	191	0,64787	3	5
	wyższe	**4,4391**	353	0,80647	1	5
	ANOVA test p=0,80					

Zarówno w latach 2012 - 2014 brak jest związku istotnego statystycznie między wykształceniem badanych, a oceną jakości obsługi klienta w Urzędzie Miasta Rzeszowa. W 2014 roku zaobserwować można minimalny spadek poziomu zadowolenia wśród klientów bez względu na poziom wykształcenia.

3.7 Rodzaj wykorzystywanych źródeł informacji Urzędu Miasta Rzeszowa



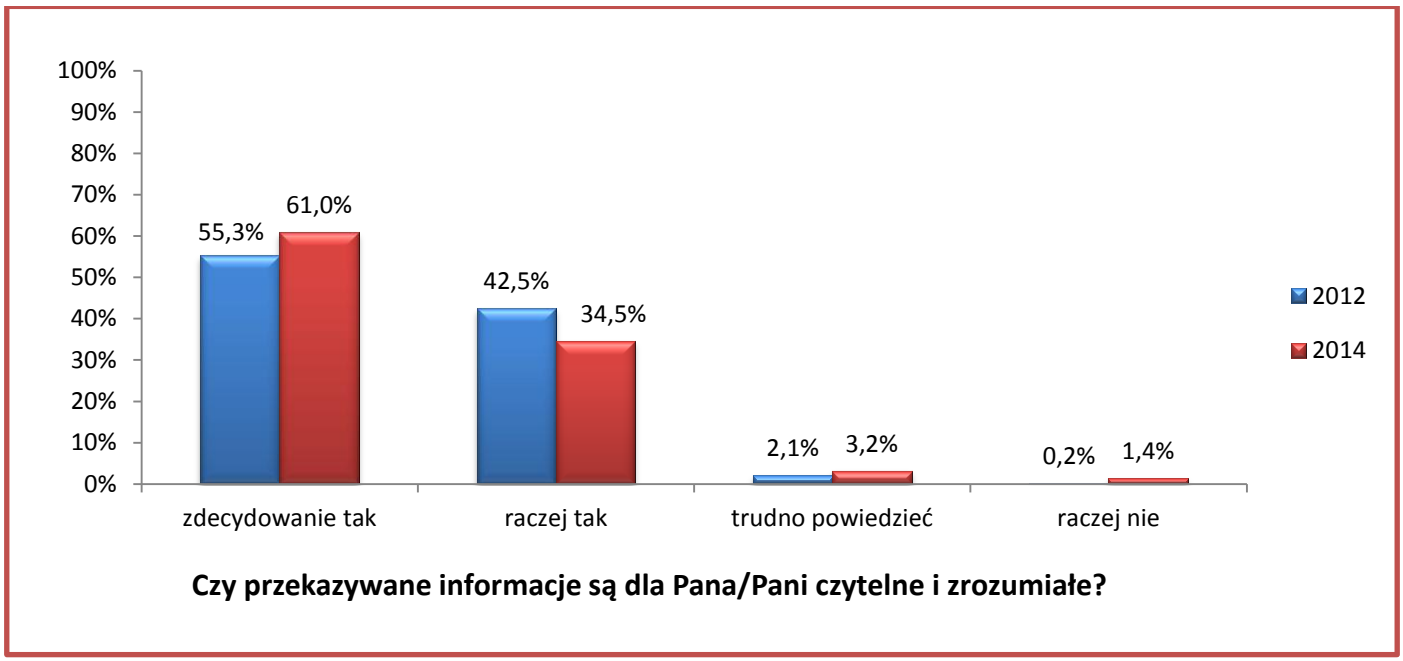
Z jakich źródeł czerpie Pan/Pani informacje przekazywane przez Urząd Miasta Rzeszowa?

Pytanie z możliwością wielokrotnego wyboru (N=600 w 2012 r., N=600 w 2014 r.)

WSKAŹNIKI	WARTOŚĆ TESTU STATYSTYCZNEGO
media, materiały reklamowe Urzędu Miasta Rzeszowa	p=0,12
strona internetowa	p=0,05, Phi=0,06, Chi-kwadrat=3,81 (df=1)
tablice informacyjne Urzędu Miasta Rzeszowa	p<0,001, Phi=0,25, Chi-kwadrat=72,84 (df=1)
Punkty Informacyjne Urzędu Miasta Rzeszowa	p=0,21
inne	p<0,001, Phi=0,11, Chi-kwadrat=14,96 (df=1)
nie korzystam	p=0,08

Siódme pytanie dotyczyło źródeł pozyskiwania informacji przekazywanych przez Urząd Miasta Rzeszowa. Niewiele ponad 87% mieszkańców w 2012 roku, wskazało że korzysta z informacji przekazywanych za pośrednictwem mediów, materiałów reklamowych, strony internetowej, tablic informacyjnych oraz punktów informacyjnych. W porównaniu z rokiem 2012, 83,8% mieszkańców korzysta z dodatkowych źródeł informacji. Bez względu na okres badań, najczęściej wykorzystywanym źródłem informacji przez klientów Urzędu Miasta Rzeszowa jest strona internetowa, obecnie nieznacznie częściej odwiedzana. Z tablic informacyjnych częściej korzystali klienci w 2012 roku. Wymienione zależności są istotne statystycznie. Najrzadziej klienci korzystają z innych form takich jak: informacje przekazywane osobiście w Urzędzie, telefonicznie oraz dzięki znajomym. Choć w 2014 roku rzadziej wykorzystywane są przez mieszkańców Rzeszowa.

3.8 Czytelność informacji przekazywanych przez Urząd Miasta Rzeszowa



p<0,001, V Kramera=0,11, Chi-kwadrat=11,85, (df=3) (N=524 w 2012 r., N=502 w 2014 r.)

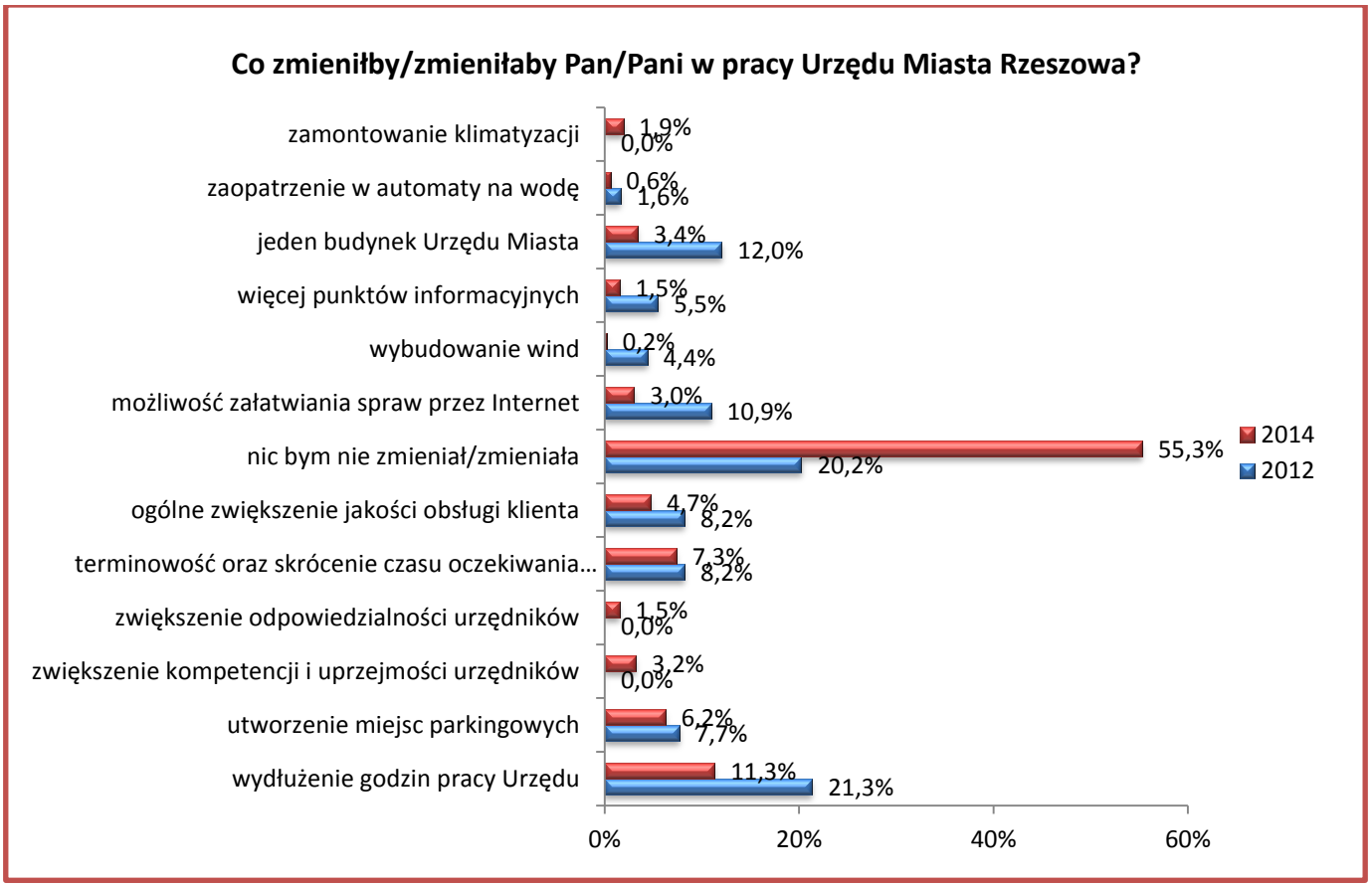
„Czy przekazywane informacje są dla Pana/Pani czytelne i zrozumiałe?" - to ósme pytanie skierowane do badanych, którzy twierdząco wskazali na ich wykorzystywanie. W 2012 roku dla blisko 98% klientów informacje przekazywane przez Urząd za pomocą różnych form były zrozumiałe. Obecnie twierdzi tak 95,5% badanych. Pozostała część odpowiada „trudno powiedzieć" – 3,2% oraz „raczej nie" –1,4%. Powyższa zależność jest istotna statystycznie.

Czytelność informacji przekazywanych przez Urząd Miasta Rzeszowa - podział ze względu na wiek oraz poziom wykształcenia

ROK	Czy przekazywane informacje są dla Pana/Pani czytelne i zrozumiałe?		Wiek				Wykształcenie			
			18-30 lat	31-45 lat	46-60 lat	pow.60 lat	podstawowe/ gimnazjalne	zawodowe	średnie	wyższe
2012	zdecydowanie tak	N	107	131	47	9	0	24	79	191
		%	**57,2%**	**53,9%**	**56,6%**	**47,4%**	**0,0%**	**63,2%**	**51,3%**	**56,3%**
	raczej tak	N	73	108	35	10	1	13	69	143
		%	**39,0%**	**44,4%**	**42,2%**	**52,6%**	**100,0%**	**34,2%**	**44,8%**	**42,2%**
	trudno powiedzieć	N	6	4	1	0	0	1	6	4
		%	**3,2%**	**1,6%**	**1,2%**	**0,0%**	**0,0%**	**2,6%**	**3,9%**	**1,2%**
	raczej nie	N	1	0	0	0	0	0	0	1
		%	**0,5%**	**0,0%**	**0,0%**	**0,0%**	**0,0%**	**0,0%**	**0,0%**	**0,3%**
	Ogółem	N	187	243	83	19	1	38	154	339
		%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	istotność statystyczna		p=0,75				p=0,53			
2014	zdecydowanie tak	N	88	95	74	49	2	32	98	174
		%	**57,9%**	**52,5%**	**69,2%**	**79,0%**	**50,0%**	**78,0%**	**62,4%**	**58,0%**
	raczej tak	N	56	75	30	12	2	8	53	110
		%	**36,8%**	**41,4%**	**28,0%**	**19,4%**	**50,0%**	**19,5%**	**33,8%**	**36,7%**
	trudno powiedzieć	N	6	7	2	1	0	1	5	10
		%	**3,9%**	**3,9%**	**1,9%**	**1,6%**	**0,0%**	**2,4%**	**3,2%**	**3,3%**
	raczej nie	N	2	4	1	0	0	0	1	6
		%	**1,3%**	**2,2%**	**0,9%**	**0,0%**	**0,0%**	**0,0%**	**0,6%**	**2,0%**
	Ogółem	N	152	181	107	62	4	41	157	300
		%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	istotność statystyczna		p=0,001, Tau-b Kendalla=-0,12				p=0,04, Tau-b Kendalla=0,09			

Jak wynika z badań przeprowadzonych w 2012 roku, wiek oraz wykształcenie respondentów nie różnicowały odpowiedzi udzielanych na pytanie ósme. Jednak obecnie analiza statystyczna wykazała niewielkie związki, które informują, że bardziej czytelne i zrozumiałe są informacje przekazywane przez Urząd dla klientów powyżej 45 lat oraz z niższym poziomem wykształcenia.

3.9 Propozycje zmian w pracy Urzędu Miasta Rzeszowa

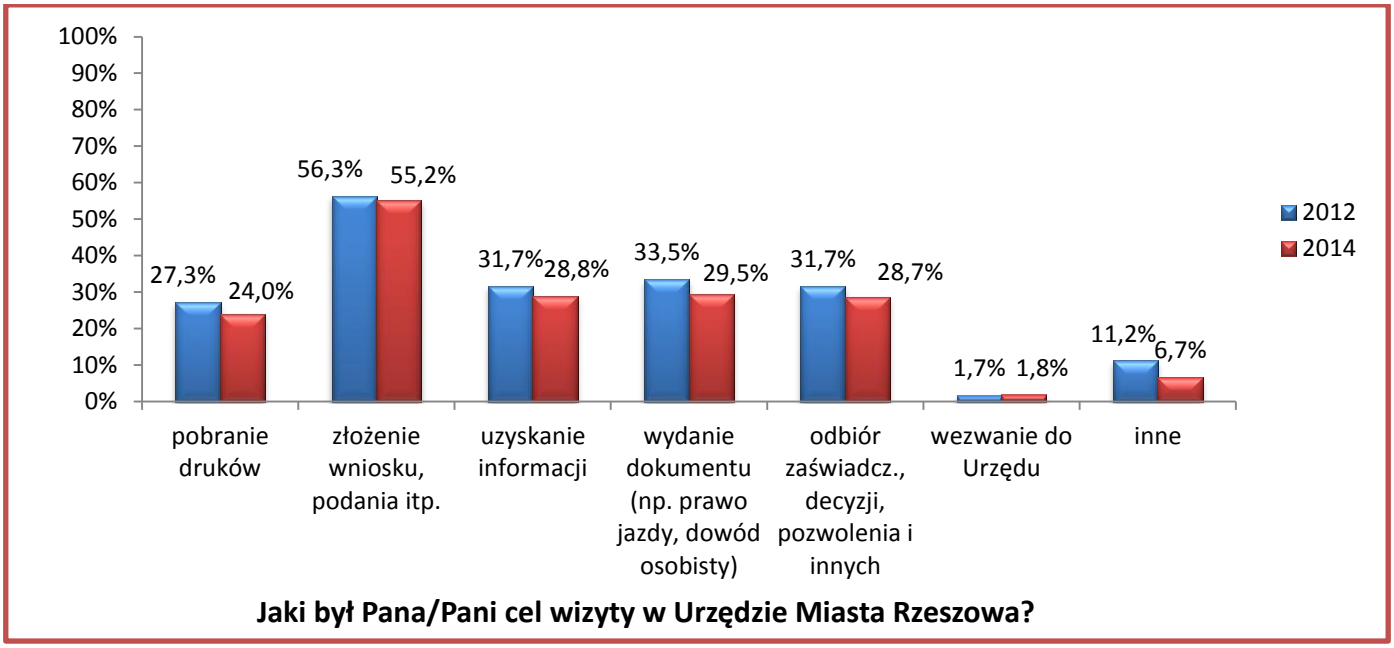


Monte Carlo p<0,001 (N=183 w 2012 r., N=532 w 2014 r.)

„Co zmieniłby/zmieniłaby Pan/Pani w pracy Urzędu Miasta Rzeszowa?" - to przedostatnie pytanie, które miało charakter otwarty. Respondenci byli proszeni o wskazanie głównej propozycji zmiany celem polepszenia jakości obsługi klienta w Urzędzie Miasta Rzeszowa. W 2012 roku na to pytanie udzieliło odpowiedzi 30,5% badanych, zaś w 2014 roku 88,7%.

W 2012 roku najczęściej klienci Urzędu Miasta Rzeszowa wskazywali na potrzebę wydłużenia godzin pracy Urzędu – 21,3%, choć obecnie problem ten stał się mniej istotny – 11,3%, nadal jest drugą co do wielkości udzielaną odpowiedzią. Obecnie najczęściej klienci nic by nie zmienili w pracy Urzędu Miasta Rzeszowa – 55,3%. W trzeciej kolejności badani zwracają uwagę na potrzebę zachowania terminowości oraz skrócenia czasu oczekiwania na załatwienie sprawy – 7,3% oraz utworzenie miejsc parkingowych – 6,2%. Kolejne propozycje to ogólne zwiększenie jakości obsługi klienta – 4,7%, utworzenie jednego budynku Urzędu Miasta – 3,4%, zwiększenie kompetencji i uprzejmości urzędników – 3,2%, możliwość załatwiania spraw przez internet – 3%, zamontowanie klimatyzacji – 1,9%, zwiększenie odpowiedzialności urzędników – 1,5%, więcej punktów informacyjnych – 1,5%, zaopatrzenie w automaty na wodę – 0,6% oraz wybudowanie wind 0,2%.

3.10 Cel wizyty w Urzędzie Miasta Rzeszowa



Pytanie z możliwością wielokrotnego wyboru (N=600 w 2012 r., N=600 w 2014 r.)

WSKAŹNIKI	WARTOŚĆ TESTU STATYSTYCZNEGO
pobranie druków	p=0,19
złożenie wniosku, podania itp.	p=0,68
uzyskanie informacji	p=0,29
wydanie dokumentu (np. prawo jazdy, dowód osobisty)	p=0,14
odbiór zaświadcz., decyzji, pozwolenia i innych	p=0,26
wezwanie do Urzędu	p=0,83
inne	p=0,006, Phi=0,08, Chi-kwadrat=7,48 (df=1)

Cel wizyty klientów w 2012 oraz 2014 roku był podobny i dotyczył w szczególności: złożenia wniosku, podania, wydania dokumentu, odbioru zaświadczenia oraz pobrania druków. Rzadziej wizyty dotyczyły innych celów takich jak: sprawy geodezyjne, podatku, opłat czy rejestracji, choć obecnie nieznacznie częściej klienci na nie wskazywali. Bez względu na okres badania wzywanych do Urzędu było najmniej badanych.

4 WNIOSKI

W wyniku przeprowadzonych badań w 2014 roku zaobserwować można w miarę podobny poziom satysfakcji klientów korzystających z usług świadczonych przez Urząd Miasta Rzeszowa w porównaniu do roku 2012. Najlepsze oceny dotyczą uprzejmości urzędników – 95,6% (97,3% - 2012 rok) oraz ich kompetencji – 95,5% (93% - 2012 rok). Równie wysoko badani oceniają udzielanie pełnych i wyczerpujących informacji – 94,3% (92,3% – 2012 rok). Nieznacznie mniej zadowoleni są klienci z terminowości załatwianych spraw – 73,3% (91,6% - 2012 rok).

Średnio jakość obsługi klienta w 2012 roku oceniana była na 4,56, zaś obecnie na 4,46. Analiza statystyczna wykazała również, iż nieznacznie częściej zadowoleni z cech oraz kompetencji urzędników są klienci odwiedzający Urząd Miasta Rzeszowa w siedzibie przy ul. Okrzei 1, natomiast mniejszą satysfakcję klientów zaobserwować można w siedzibie Urzędu Miasta Rzeszowa przy ul. Kopernika 15.

Porównywalnie do roku 2012 najczęściej wykorzystywanym źródłem informacji jest strona internetowa. W 2014 roku odwiedziło ją 75,7% badanych. Ta forma komunikacji szczególnie doceniana jest przez młodszych klientów oraz osoby z wyższym wykształceniem. Blisko 96% respondentów pozytywnie ocenia sposób przekazywanych informacji – tylko o 2% mniej niż w 2012 roku.

O wysokiej satysfakcji klientów korzystających z usług świadczonych przez Urząd Miasta Rzeszowa świadczyć mogą również odpowiedzi badanych na temat czynników, które mogłyby się do niej przyczynić. Zdecydowania większość klientów nic nie zmieniłaby w pracy Urzędu – 55,3%, jest to wzrost częstości udzielania odpowiedzi w porównaniu do 2012 roku o 35,1%. Należy jednak zwrócić uwagę na fakt, że istotna część badanych (21,1% - 2012 rok, 11,3% - 2014 rok) wskazuje na potrzebę wydłużenia godzin pracy Urzędu, terminowość oraz skrócenie czasu oczekiwania na załatwienie sprawy (8,2% - 2012 rok, 7,3% - 2014 rok).

Reasumując. Jakość obsługi w Urzędzie Miasta Rzeszowa oceniana jest na bardzo wysokim poziomie. Istotna część klientów nic nie zmieniałaby w funkcjonowaniu tej instytucji, a propozycje usprawnień w większości nie dotyczą kompetencji czy uprzejmości, ale terminowości oraz skrócenia oczekiwania na załatwienie sprawy. Ponadto 11,3% badanych wskazuje na potrzebę wydłużenia godzin pracy Urzędu.

5 ANEKS (ankieta)