



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



*„Dobry i przyjazny urząd”*

# **RAPORT**

## **z badań satysfakcji klienta zewnętrznego w Urzędzie Miejskim Wielon**

Badanie zrealizowane zostało w ramach projektu

„Dobry i przyjazny Urząd”

Program Operacyjny Kapitał Ludzki

5.2.1 Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej

Poznań, 10.12.2013r.

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego,  
realizowany w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki



*“Dobry i przyjazny urząd”*

## **SPIS TREŚCI**

<b>Wprowadzenie .....</b>	<b>3</b>
<b>1. Streszczenie raportu.....</b>	<b>4</b>
<b>2. Opis pilotażu i zebranych wyników badań.....</b>	<b>5</b>
<b>3. Zestawienie i analiza danych .....</b>	<b>6</b>
<b>4. Wnioski i rekomendacje .....</b>	<b>15</b>
<b>5. Opis wybranej i zastosowanej metodyki .....</b>	<b>15</b>
<b>6. Bibliografia .....</b>	<b>18</b>

*„Dobry i przyjazny urząd”*

## **Wprowadzenie**

W okresie od 3 września 2013 r. do 20 grudnia 2013 r. firma Quality Progress, na zlecenie Stowarzyszenia Gmin i Powiatów Nadnoteckich realizuje zamówienie w zakresie wdrożenia metod badania satysfakcji klientów zewnętrznych w 4 Jednostkach Samorządu Terytorialnego, w ramach projektu „Dobry i przyjazny urząd”, współfinansowanego ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego (Program Operacyjny Kapitał Ludzki, Podziałanie 5.2.1. Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej).

Projekt obejmuje dwa rodzaje badań:

- CAWI (ang. Computer Assisted Web Interview) – wspomagane komputerowo badanie ankietowe
- PAPI (ang. Paper And Pencil Interview) – tradycyjne badanie ankietowe

W projekcie uczestniczą następujące Jednostki Samorządu Terytorialnego:

- Gmina Lubasz – Urząd Gminy Lubasz
- Miasto i Gmina Wieleń – Urząd Miejski w Wieleniu
- Miasto i Gmina Trzcianka – Urząd Miejski Trzcianki
- Miasto Czarnków – Urząd Miasta Czarnków

### Cele badań:

1. Ocena jakości usług świadczonych przez urzędy biorące udział w projekcie poprzez analizę istotności i satysfakcji poszczególnych aspektów wpływających na zadowolenie klientów z wykorzystaniem tradycyjnego badania ankietowego (PAPI) oraz wspomaganego komputerowo badania ankietowego (CAWI),
2. Opracowanie metodyki badawczej pozwalającej na kontynuację badań przez urzędy, a także porównywanie wyników uzyskiwanych w poszczególnych okresach,
3. Analiza wyników i przeprowadzenie wnioskowania, które umożliwią zaprojektowanie najbardziej adekwatnych działań (korygujących, zapobiegawczych, doskonalących).

Niniejszy raport stanowi opracowanie merytoryczne zawierające wyniki przeprowadzonych badań satysfakcji klienta zewnętrznego Urzędu Miejskiego Wieleń, wraz z analizą porównawczą z poprzednim badaniem wnioskami i rekomendacjami dotyczącymi możliwych do podjęcia działań, mających na celu poprawę obsługi klientów.

*„Dobry i przyjazny urząd”*

## 1. Streszczenie raportu

Niniejszy raport został opracowany w oparciu o wyniki uzyskane w badaniach satysfakcji klientów Urzędu Miejskiego Wieleń realizowanego w ramach projektu „Dobry i przyjazny urząd” Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki współfinansowanego w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.

Wyniki badań zostały przedstawione w punkcie 3. Zestawienie i analiza danych. Ankietowani odpowiadali na następujące pytania:

- Jak często korzysta Pan/Pani z usług oferowanych przez Urząd?
- Na jakie trudności napotkał/a Pan/Pani podczas załatwiania sprawy?
- W jaki sposób najczęściej uzyskuje Pan/ Pani informacje o procedurze załatwienia sprawy?
- Czy godziny pracy urzędu są dostosowane do Pana/Pani potrzeb?
- Proszę zaznaczyć w skali od 1 do 5 w jakim stopniu ważne są dla Pana/ Pani wymienione poniżej aspekty oraz w jakim stopniu jest Pan/Pani zadowolony/a z tychże aspektów.
- Jakie ma Pan/Pani oczekiwania/uwagi dotyczące Urzędu i sposobu obsługi Klienta w Urzędzie?

Wśród zebranych ankiet zdecydowana większość świadczy o pozytywnej ocenie jakości świadczonych usług w Urzędzie. Klienci zwracają jednak uwagę na kilka aspektów, które ich zdaniem wymagają poprawy. Należą do nich:

- Udogodnienia dla klientów niepełnosprawnych
- Udogodnienia dla klientów

Na podstawie uzyskanych wyników obliczono Europejski Indeks Satysfakcji (ECSI) dla Urzędu i wynosi on 3,81 w skali 5-punktowej, co stanowi dosyć dobry wynik. W porównaniu z pierwszym badaniem prowadzonym od 01.10.2013 – 20.10.2013 r. Zadowolenie klientów z usług świadczonych przez urząd wzrosło o 18,7%

Aspekty wymagające poprawy zostały szczegółowo opisane w punkcie 4. Wnioski i rekomendacje. W powyższym punkcie zostały również zaproponowane działania mające na celu poprawę satysfakcji klientów, wśród nich znalazły się:

- Udogodnienia dla klientów niepełnosprawnych,
- Wydłużenie godzin pracy urzędu.

*“Dobry i przyjazny urząd”*

## **2. Opis pilotażu i zebranych wyników badań**

W okresie od 14 listopada 2013 r. do 30 listopada 2013 r. w Urzędzie Miejskim Wieleń prowadzono badanie satysfakcji klientów zewnętrznych. W badaniach zastosowano metody ilościowe. Zastosowanie zróżnicowanego zestawu metod miało na celu pełne rozpoznanie aspektów funkcjonowania Urzędu, ważnych z punktu widzenia klientów zewnętrznych.

W badaniach wykorzystano: tradycyjne badanie ankietowe (*PAPI – Paper and Pencil Interview*), oraz badanie ankietowe wspomagane komputerowo (*CAWI – Computer Assisted Web Interview*). Badanie zostało dostosowane do indywidualnych potrzeb i wymagań Urzędu. Pierwszym etapem było zaproponowanie opracowanego przez firmę Quality Progress kwestionariusza ankietowego. Kwestionariusz został dostosowany do wymagań Urzędu oraz zweryfikowany pod kątem:

- adekwatności proponowanych pytań do charakteru jednostki,
- potencjalnych problemów ze zrozumieniem pytań,
- potencjalnych problemów organizacyjnych związanych z dotarciem do badanych osób.

Badaniem zostali objęci klienci zewnętrzni Urzędu Miejskiego Wieleń, korzystający z usług Urzędu. Próbę badawczą ustalono na poziomie co najmniej 50 respondentów. Otrzymano zwrot 60 kompletnie wypełnionych kwestionariuszy.



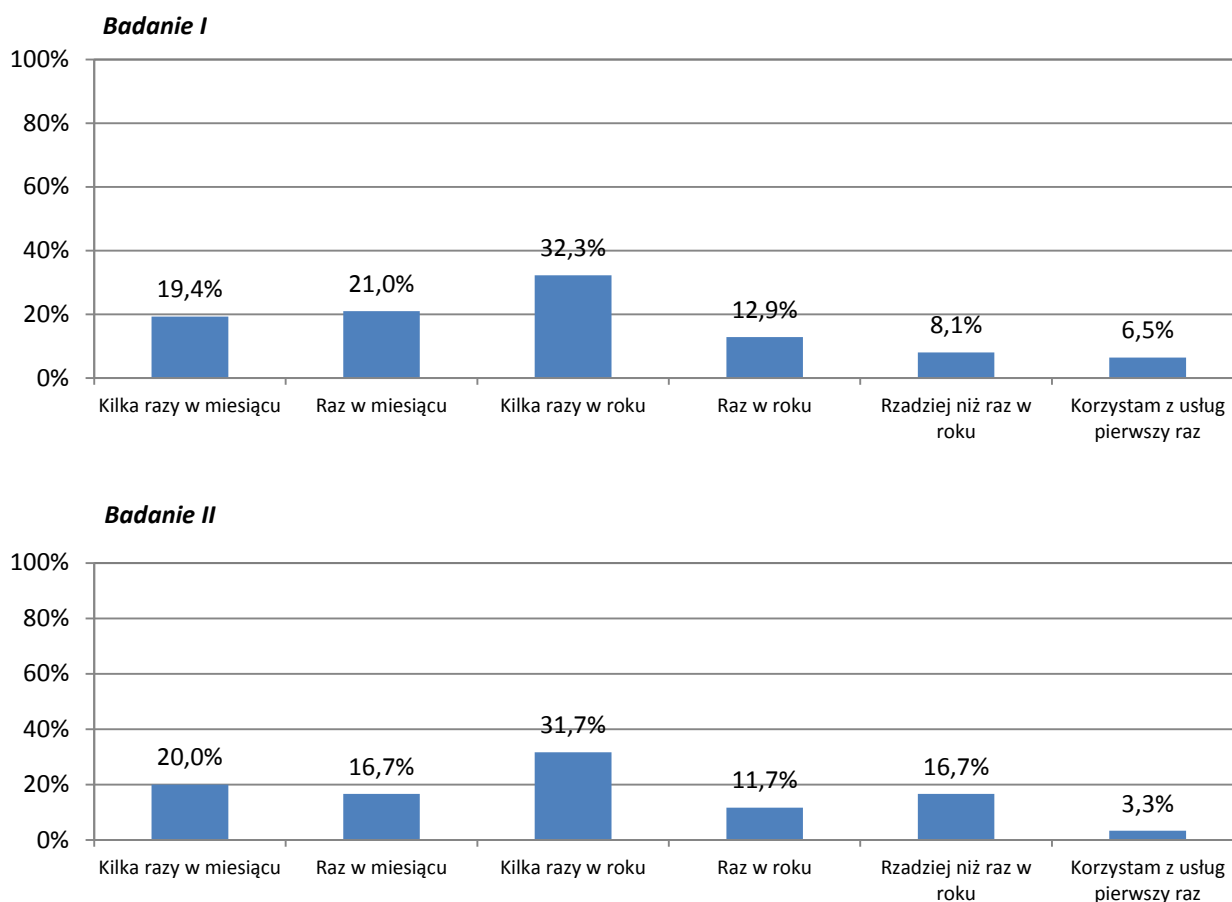
“Dobry i przyjazny urząd”

### 3. Zestawienie i analiza danych

#### 3.1. Tradycyjne badanie ankietowe

Poniżej zostały przedstawione wyniki badań w formie wykresów słupkowych, kołowych oraz tabel opatrzonych komentarzami. Wyniki przedstawione są procentowo (1 ankietowany = 1,7%). Kwestionariusz ankietowy składał się z 5 pytań zamkniętych i jednego otwartego.

**Wykres 1. Jak często korzysta Pan/Pani z usług oferowanych przez Urząd?**



źródło: opracowanie własne na podstawie przeprowadzonych badań ankietowych

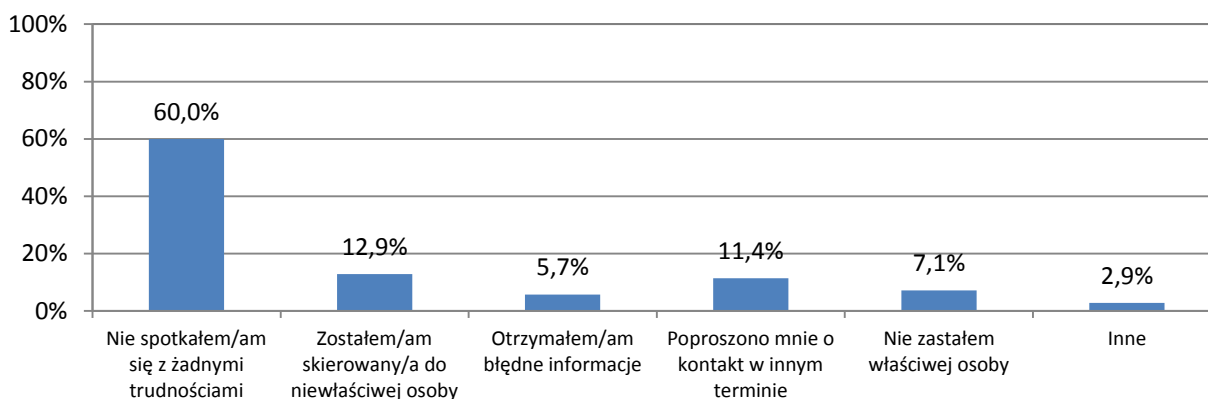
Spośród 62 ankietowanych ponownie największy odsetek stanowią osoby, które korzystają z usług Urzędu kilka razy w roku (31,3%). Drugą najliczniejszą grupą (20%) są respondenci załatwiający sprawy w Urzędzie kilka razy w miesiącu. Rzadziej niż raz w roku lub raz w miesiącu sprawy załatwia po 10 ankietowanych. Jak widać na powyższym wykresie struktura ankietowanych jest bardzo podobna jak w pierwszym badaniu co znacznie ułatwia porównywanie wyników poszczególnych badań.



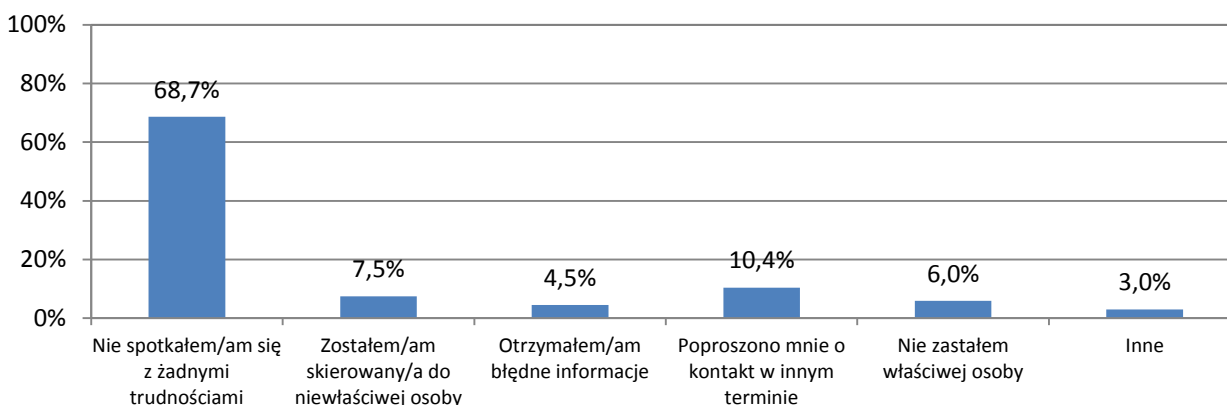
“Dobry i przyjazny urząd”

Wykres 2. Na jakie trudności napotkał/ła Pan/Pani podczas załatwiania sprawy?

**Badanie I**



**Badanie II**



źródło: opracowanie własne na podstawie przeprowadzonych badań ankietowych

Pytanie to ma na celu wskazanie trudności jakie napotkali badani podczas załatwiania sprawy w Urzędzie. Z uwagi na możliwość spotkania się z różnymi przeciwnościami jednocześnie, pytanie umożliwia udzielenie więcej niż jednej odpowiedzi. Na 60 kwestionariuszach zaznaczono 67 odpowiedzi.

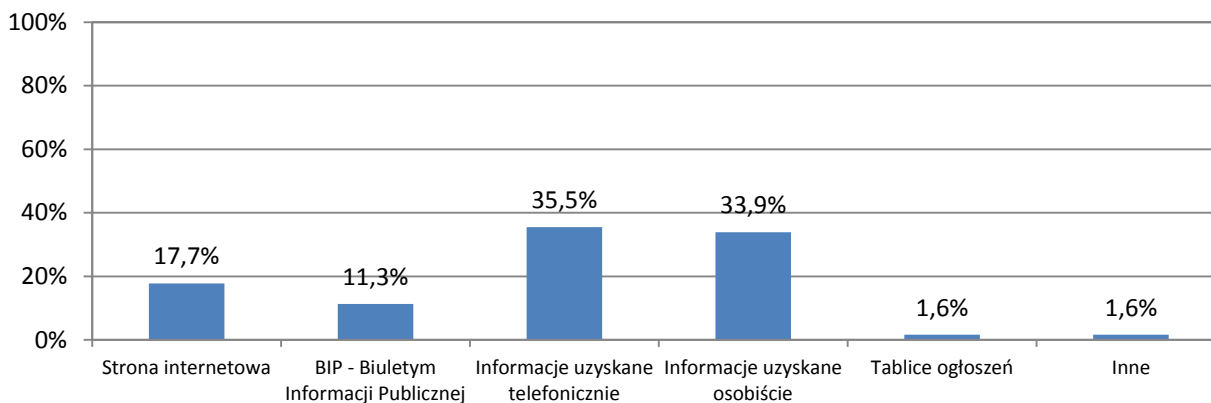
Udzielane w drugim pytaniu odpowiedzi rozłożyły się bardzo podobnie jak w pierwszym badaniu z tą różnicą, że w drugim badaniu większa liczba ankietowanych nie spotkała się z żadnymi trudnościami podczas załatwiania sprawy (68,7). Zdarza się jednak, że klienci napotykną na pewne problemy. Najwięcej bo aż 10,4% badanych zostało poproszona o kontakt w innym terminie. 5 osób stwierdziło, że zostało skierowanych do niewłaściwej osoby. Odpowiedź „Nie zastałem/am właściwej osoby” została wskazana na 4 kwestionariuszach. 3 respondentów uzyskało błędne ich zdaniem informacje.



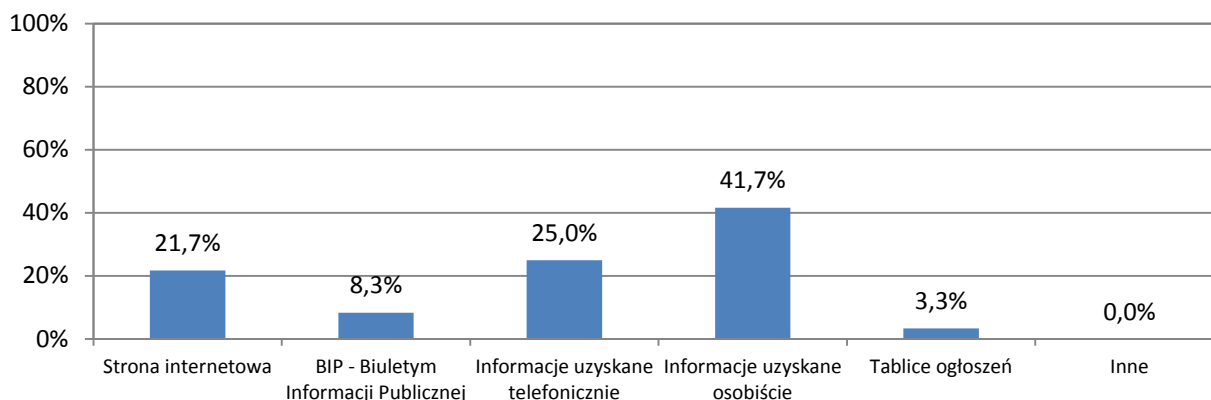
“Dobry i przyjazny urząd”

Wykres 3. W jaki sposób najczęściej uzyskuje Pan/ Pani informacje o procedurze załatwienia sprawy?

**Badanie I**



**Badanie II**



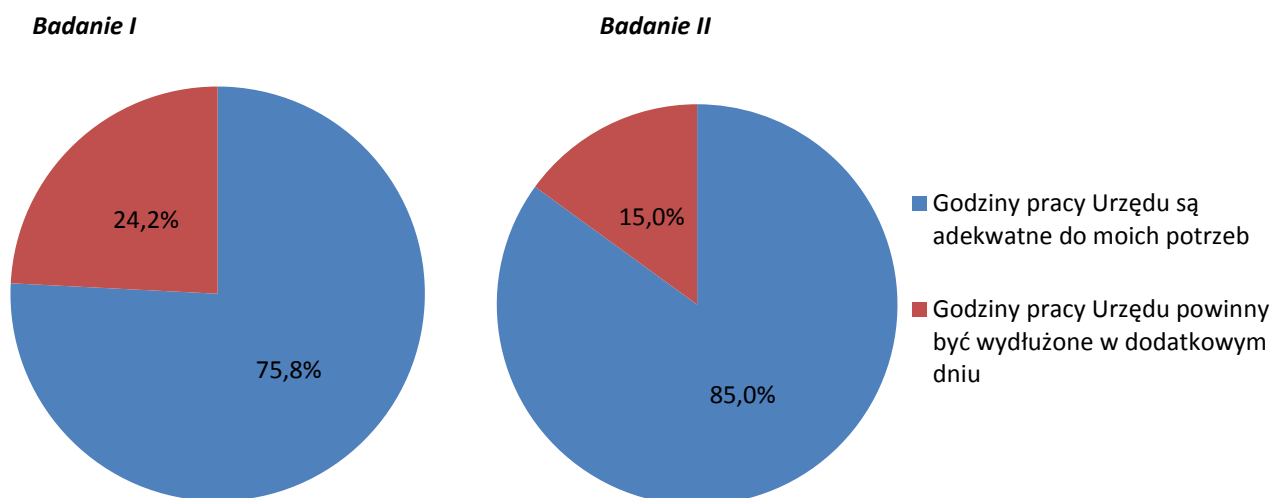
źródło: opracowanie własne na podstawie przeprowadzonych badań ankietowych

Chcąc uzyskać informacje o procedurze załatwienia danej sprawy ankietowani najczęściej korzystają z informacji uzyskanych osobiście (41,7%) lub uzyskanych telefonicznie (33,9%). Internet jest także popularnym narzędziem zasięgnięcia informacji. Ze źródeł internetowych korzysta łącznie więcej respondentów niż z telefonu bo aż 30% respondentów. Tylko jedna osoba wykorzystuje tablice ogłoszeń jako źródło informacji o sposobie załatwienia sprawy.



“Dobry i przyjazny urząd”

**Wykres 4. Czy godziny pracy Urzędu są adekwatne do Pani/Pana potrzeb?**



*źródło: opracowanie własne na podstawie przeprowadzonych badań ankietowych*

W drugim badaniu 85% ankietowanych twierdzi, że godziny pracy Urzędu są adekwatne do ich potrzeb. Pozostała część chciałaby jednak, aby godziny pracy zostały wydłużone. Respondenci sugerują rozpoczęcie pracy Urzędu w godzinach wcześniejszych niż obecnie lub wydłużeniem czasu pracy Urzędu w wybranym dniu do godziny 17:00 lub nawet 18:00. Możliwe, że osoby pracujące, zwłaszcza w znacznie oddalonym od Urzędu miejscu, nie są w stanie po wyjściu z pracy dotrzeć do Urzędu w godzinach, które obecnie obowiązują.

Ankietowani mieli możliwość udzielenia odpowiedzi na temat ważności i satysfakcji z poszczególnych aspektów wykonywania usług przez Urząd. Zarówno ważność, jak i satysfakcja były oceniane w skali zrównoważonej, 5-cio punktowej, w której 1 oznaczało najniższą ważność/ najmniejszą satysfakcję, a 5 najwyższą ważność/ największą satysfakcję. Uzyskane wyniki poddano obróbce statystycznej. Obliczono średnie arytmetyczne wszystkich wskaźników. Z cząstkowych wskaźników obliczonych dla pojedynczych aspektów wyliczone zostały luki Servqual oraz wskaźniki ECSI (Europejski Indeks Satysfakcji Klienta). Na podstawie pojedynczych wskaźników ECSI obliczono wskaźnik ECSI dla urzędu.



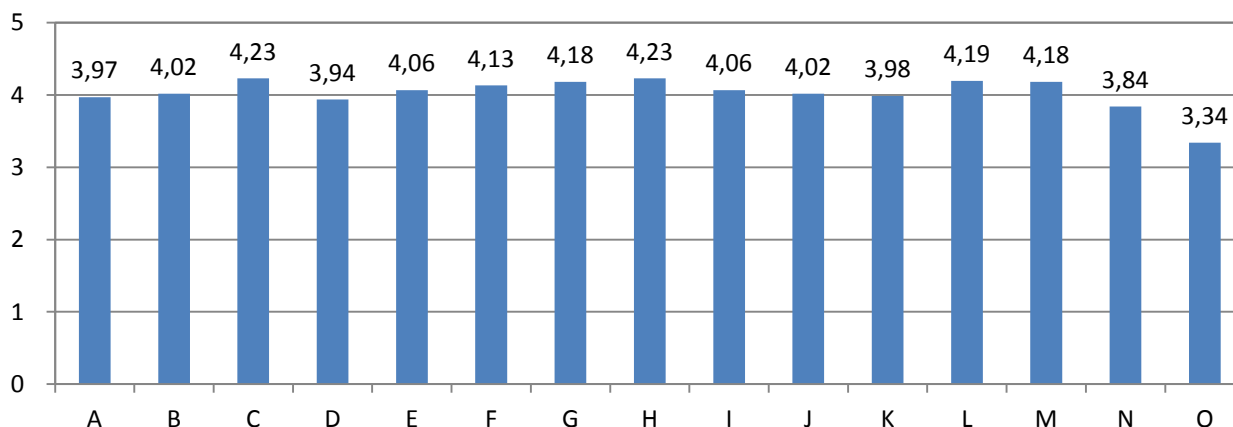
“Dobry i przyjazny urząd”

**Legenda do wykresu 5 i 6:**

- A Uprzejmość, kultura pracownika Urzędu
- B Nastawienie pracownika do klienta
- C Kompetencja i fachowość pracownika Urzędu
- D Wygląd pracownika
- E Terminowość załatwienia sprawy
- F Czas oczekiwania na obsługę
- G Czas i sprawność obsługi
- H Dostęp do dokumentów niezbędnych do załatwienia sprawy i ich czytelność (BIP, Urząd)
- I Zaoferowanie pomocy przy wypełnieniu formularzy
- J Warunki lokalowe obsługi klienta
- K Dostępność miejsc do siedzenia i miejsc, gdzie jest możliwość wypełnienia formularzy
- L Czytelność oznakowania wejścia do budynku i komórek organizacyjnych Urzędu
- M Biuro obsługi klienta/Sekretariat
- N Udogodnienia dla klientów
- O Udogodnienia dla klientów niepełnosprawnych

**Wykres 5. Ocena satysfakcji poszczególnych aspektów usług świadczonych przez urząd**

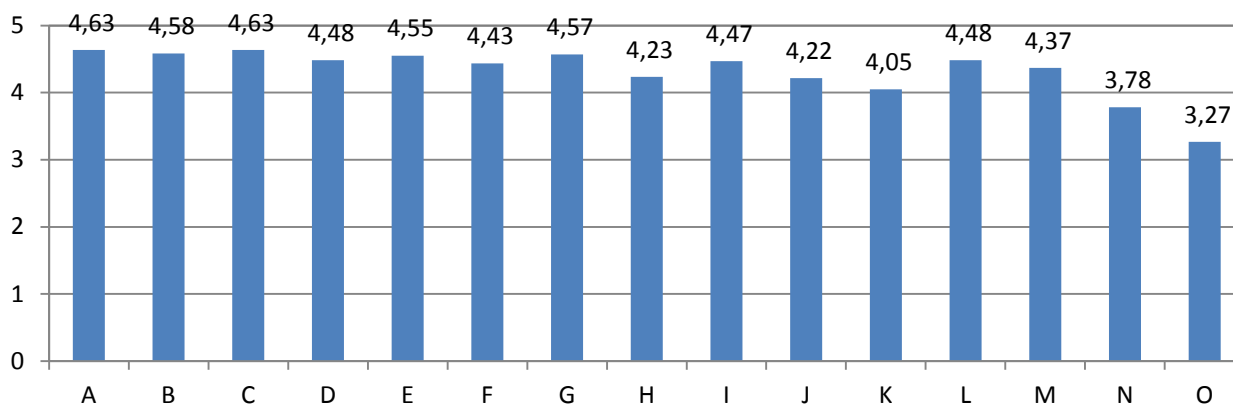
**Badanie I**





“Dobry i przyjazny urząd”

Badanie II



źródło: opracowanie własne na podstawie przeprowadzonych badań ankietowych

Do aspektów, które zostały najlepiej ocenione pod kątem satysfakcji należą:

- C - Kompetencja i fachowość pracownika Urzędu
- A - Uprzejmość, kultura pracownika urzędu
- B - Kompetencje pracownika urzędu

Natomiast aspektami ocenionymi najniżej są:

- O - Udogodnienia dla klientów niepełnosprawnych
- N - Udogodnienia dla klientów
- K - Dostępność miejsc do siedzenia i miejsc gdzie jest możliwość wypełniania dokumentów

Drugie badanie potwierdziło poprzednio uzyskane wyniki. Różnica między najlepiej ocenianymi aspektami jest niewielka natomiast jeżeli chodzi o aspekty oceniane najgorzej to ponownie pojawiły się udogodnienia dla niepełnosprawnych oraz dla pozostałych klientów. Nisko oceniono również dostępność miejsc do siedzenia i wypełniania druków.

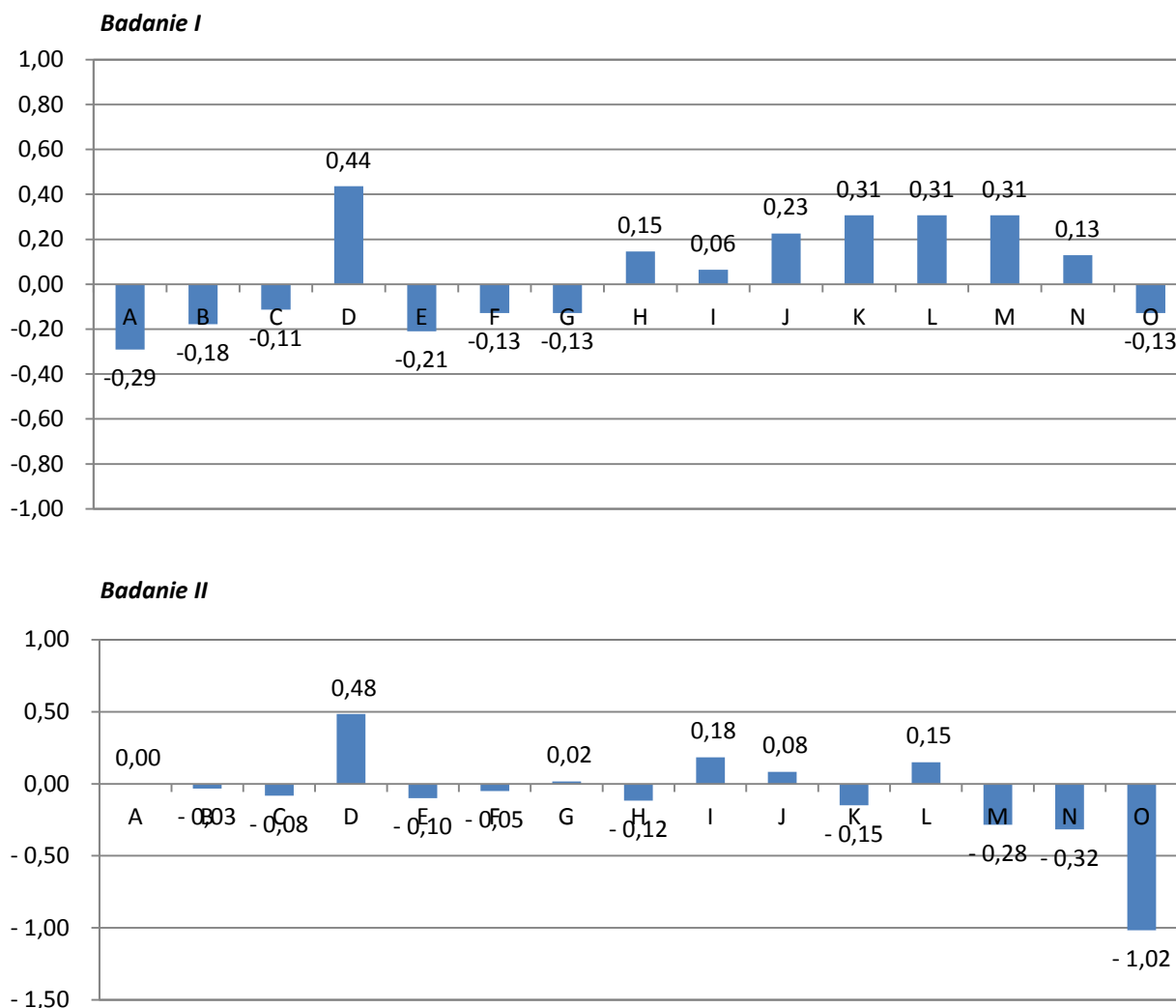
W celu pełnej analizy nie jest wystarczające zbadanie satysfakcji płynącej z poszczególnych aspektów. Ocenione pod kątem satysfakcji aspekty należy porównać z istotnością tych aspektów. Pozwala na to technika Servqual, gdzie obliczone zostają różnice pomiędzy satysfakcją a ważnością danego aspektu czyli tzw. luki Servqual.

- **Różnica dodatnia** – oznacza, że satysfakcja jest większa od ważności ( $S > W$ ,  $R > 0$ ) – nie ma konieczności wdrażania działań doskonalących. Oceniany aspekt jest wysokiej jakości.
- **Różnica równa zero** – oznacza, że satysfakcja i ważność są sobie równe ( $S = W$ ,  $R = 0$ ) – jakość zadowalająca.

“Dobry i przyjazny urząd”

- **Różnica ujemna** – oznacza, że satysfakcja jest mniejsza od ważności ( $S < W$ ,  $R < 0$ ) – satysfakcja została oceniona niżej niż ważność aspektu, a co za tym idzie jego jakość można poprawić. Im większa ujemna różnica tym większe możliwości do doskonalenia.

Wykres 6. Ocena poszczególnych aspektów wykonywania usług przez Urząd (różnica pomiędzy satysfakcją a ważnością)



źródło: opracowanie własne na podstawie przeprowadzonych badań ankietowych

Z obliczonych różnic wynika, że aspekty, których satysfakcja została przez klientów zewnętrznych wyżej oceniona niż ważność to:

- D - Wygląd pracownika
- G - Czas i sprawność obsługi



*“Dobry i przyjazny urząd”*

- L - Czytelność oznakowania wejścia do budynku i komórek organizacyjnych Urzędu
- I - Zaoferowanie pomocy przy wypełnianiu formularzy
- J - Warunki lokalowe obsługi klienta

Aspektami wymagającymi udoskonalenia w pierwszej kolejności są:

- N - Udogodnienia dla klientów
- O - Udogodnienia dla osób niepełnosprawnych

Na podstawie oceny ważności oraz satysfakcji poszczególnych aspektów usług świadczonych przez urząd zostały obliczone wskaźniki ECSI dla poszczególnych aspektów oraz wskaźnik ogólny dla urzędu. Wskaźnik ECSI dla danego aspektu został obliczony na podstawie iloczynu średniej ważności i średniej satysfakcji z aspektu podzielonego przez 5.

	Średnia ocena ważności		Średnia ocena satysfakcji		Luka Servqual		ECSI	
	Bad. 1	Bad. 2	Bad.1	Bad.2	Bad.1	Bad.2	Bad. 1	Bad. 2
A Uprzejmość, kultura pracownika Urzędu	4,26	4,63	3,97	4,63	-0,29	0,00	3,38	4,29
B Nastawienie pracownika do klienta	4,19	4,62	4,02	4,58	-0,18	-0,03	3,37	4,23
C Kompetencja i fachowość pracownika Urzędu	4,34	4,72	4,23	4,63	-0,11	-0,08	3,67	4,37
D Wygląd pracownika	3,50	4,00	3,94	4,48	0,44	0,48	2,75	3,59
E Terminowość załatwiania sprawy	4,27	4,65	4,06	4,55	-0,21	-0,10	3,47	4,23
F Czas oczekiwania na obsługę	4,26	4,48	4,13	4,43	-0,13	-0,05	3,52	3,98
G Czas i sprawność obsługi	4,31	4,55	4,18	4,57	-0,13	0,02	3,60	4,16
H Dostęp do dokumentów niezbędnych do załatwienia sprawy i ich czytelność (BIP, Urząd)	4,08	4,35	4,23	4,23	0,15	-0,12	3,45	3,68
I Zaoferowanie pomocy przy wypełnianiu formularzy	4,00	4,28	4,06	4,47	0,06	0,18	3,25	3,83
J Warunki lokalowe obsługi klienta	3,79	4,13	4,02	4,22	0,23	0,08	3,04	3,49
K Dostępność miejsc do siedzenia i miejsc, gdzie jest możliwość wypełniania formularzy	3,68	4,20	3,98	4,05	0,31	-0,15	2,93	3,40
L Czytelność oznakowania wejścia do budynku i komórek organizacyjnych Urzędu	3,89	4,33	4,19	4,48	0,31	0,15	3,26	3,89
M Biuro Obsługi Klienta/ Sekretariat	3,87	4,65	4,18	4,37	0,31	-0,28	3,23	4,06
N Udogodnienia dla klientów	3,71	4,10	3,84	3,78	0,13	-0,32	2,85	3,10
O Udogodnienia dla klientów niepełnosprawnych	3,47	4,28	3,34	3,27	-0,13	-1,02	2,32	2,80



*“Dobry i przyjazny urząd”*

Aspekty których indeks satysfakcji uzyskał najniższą wartość to:

- O - Udogodnienia dla klientów niepełnosprawnych
- K - Dostępność miejsc do siedzenia i miejsc gdzie jest możliwość wypełnienia formularzy
- N - Udogodnienia dla klientów

Wskaźnik ECSI dla Urzędu Gminy Budzyń, został wyliczony na podstawie średniej wartości wskaźników ECSI i wynosi 3,81 i wzrósł o 18,69% w porównaniu z pierwszym badaniem.

W ostatnim pytaniu ankietowani mieli możliwość udzielenia swobodnej odpowiedzi na temat oczekiwań wobec sposobu obsługi klienta w Urzędzie. Ważną kwestią są godziny otwarcia urzędu, które są niedostosowane do osób pracujących. Poniżej zamieszczone zostały wszystkie odpowiedzi, które znalazły się na zebranych kwestionariuszach.

- Chociaż jeden dzień w tygodniu powinien urząd być otwarty do 17 albo nawet dłużej, jak ja mam do urzędu zdążyć, o 16 kończę prace!
- Życzyłbym sobie, aby Państwo urzędnicy byli bardziej uprzejmi i traktowali petenta jak człowieka.
- Jak mam wjechać z dzieckiem na 2 piętro żeby załatwić swoją sprawę? Brak jakichkolwiek udogodnień.
- Średnio ale mogło być gorzej...
- Tak jak zazaczyłem wszystko jest bardzo dobrze tylko 2 kwestie mi przeszkadzają zupełnie nie związane z miłymi paniami w urzędzie. Osobie starszej lub chorej nie jest łatwo wchodzić po tyłu schodach - przydała by się winda, a druga sprawa to aby urząd był czasem dłużej otwarty.
- Winda,
- więcej uśmiechu na twarzach urzędniczek
- udogodnienia dla klientów niepełnosprawnych

*“Dobry i przyjazny urząd”*

#### **4. Wnioski i rekomendacje**

Przeprowadzone badania i dokonana analiza danych oraz obserwacja warunków panujących w Urzędzie Miejskim Wieleń umożliwiły wskazanie rekomendacji, których celem jest poprawa warunków obsługi klientów oraz zwiększenie satysfakcji klientów zewnętrznych. Zaproponowane rekomendacje mogą stanowić punkt wyjścia dla określenia działań niezbędnych do podjęcia w celu doskonalenia funkcjonowania Urzędu. Porównując uzyskane wyniki z wynikami poprzedniego badania można dojść do wniosku, że występujące w urzędzie problemy nie zostały dotychczas rozwiązane. Z tego powodu ponawia się rekomendacje z poprzedniego badania, oraz jeżeli to konieczne zaleca również inne działania doskonalące.

##### **Rekomendacja 1**

###### **WYDŁUŻENIE GODZIN PRACY URZĘDU**

Pytanie 4 w ankiecie badania satysfakcji klienta urzędu dotyczyło oceny obecnie obowiązujących godzin pracy urzędu. Znaczna część klientów wypowiedziała się za wydłużeniem godzin pracy urzędu (24,2% w pierwszym i 15% w drugim badaniu). Wiele wypowiedzi związanych z godzinami funkcjonowania urzędu pojawiło się również w pytaniu 6 gdzie klienci mogli wyrazić swoje oczekiwania względem urzędu. Najwięcej mieszkańców wypowiedziało się za wydłużeniem godzin otwarcia urzędu do godziny 17. Wynika to najprawdopodobniej z faktu, że część mieszkańców gminy Wieleń dojeżdża do pracy, bądź kończy ją około godziny 16 i nie jest w stanie załatwić swoich spraw w urzędzie między 7.30 a 15.30. Zaleca się rozważenie możliwości wydłużenia godzin pracy urzędu do godziny 17.00 w wybranym dniu. Ponadto zaleca się umieszczenie w widocznym miejscu na stronie internetowej informacji o godzinach pracy Urzędu gdyż informacja ta jest trudna do odnalezienia lub nie została ona tam zamieszczona.

##### **Rekomendacja 2**

###### **UDOGODNIENIA DLA OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH**

Widocznym problemem w Urzędzie Miejskim w Wieleniu jest dostępność urzędu dla osób niepełnosprawnych. Mimo, że aspekt ten dotyczy wąskiej grupy osób został dostrzeżony przez większość ankietowanych, którzy ocenili satysfakcję z tego aspektu na 3,27. Również analizując dane z pomocą Europejskiego Indeksu Satysfakcji zauważyć można, że jest to najniższy oceniony aspekt ECSI=2,8. W pierwszej kolejności zaleca się przeprowadzenie analizy możliwych architektonicznie i finansowo rozwiązań zapewniających pełną dostępność urzędu wszystkim jego klientom.

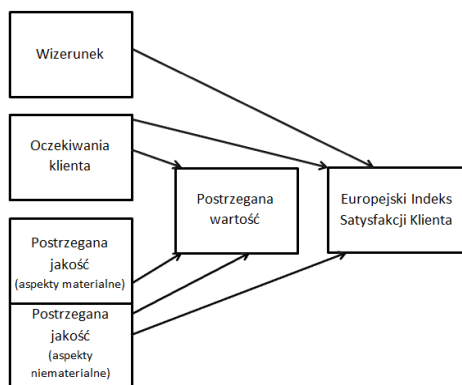
“Dobry i przyjazny urząd”

## 5. Opis wybranej i zastosowanej metodyki

Model Servqual – narzędzie służące do pomiaru jakości usługi, które ocenia zarówno percepcję – sposób w jaki usługa jest postrzegana – satysfakcję z usługi, jak i oczekiwania/ istotność w odniesieniu do szeregu różnych cech charakterystycznych dla usługi tzw. aspektów. Jak opisano powyżej Model Servqual opiera się na podstawowej różnicy pomiędzy satysfakcją a istotnością danego aspektu. Umożliwia on przeprowadzenie analizy zadowolenia klienta, ujawniając rozbieżności pomiędzy istotnością danego aspektu z punktu widzenia klienta a satysfakcją płynącą z tego czynnika.

Europejski Indeks Satysfakcji Klienta (ang. ECSI – European Customer Satisfaction Index) – model ściśle powiązany z modelem Servqual, gdyż tak jak on bazuje na ocenie satysfakcji i istotności aspektów wpływających na jakość usług. Model składa się z sześciu powiązanych ze sobą zmiennych wskazanych na poniższym rysunku\*.

Rysunek 1. Europejski Indeks Satysfakcji Klienta



*Opracowanie własne na podstawie: Zarządzanie Satysfakcją Klienta – Europejski poradnik praktyka, Warszawa 2008, KPRM*

Czynniki znajdujące się po lewej stronie rysunku wyjaśniają kształtowanie się Europejskiego Indeksu Satysfakcji Klienta (ECSI), natomiast czynniki po prawej stronie przedstawiają efekt wyrażanej przez klienta satysfakcji lub niezadowolenia. Zgodnie z modelem ECSI satysfakcja klienta to reakcja na otrzymaną wartość obliczona na podstawie różnic w postrzeganej jakości usługi i istotności poszczególnych aspektów usługi z punktu widzenia klienta.

Podczas realizacji projektu informacje zbierane będą za pomocą dwóch technik badań satysfakcji klienta zewnętrznego. Są to:

- Tradycyjne badanie ankietowe (ang. PAPI – Paper And Pencil Interview),
- Wspomagane komputerowo badanie ankietowe (ang. CAWI – Computer Assisted Web Interview).

\* Zarządzanie Satysfakcją Klienta – Europejski poradnik praktyka, Warszawa 2008, KPRM



*“Dobry i przyjazny urząd”*

Obie techniki zastosowane zostaną w oparciu o przedstawiony powyżej Model Servqual oraz Europejski Indeks Satysfakcji Klienta (ECSI). Kwestionariusze stosowane w powyższych technikach zawierają pytania macierzowe, w którym klient oceniać będzie aspekty, wpływające na jakość usług publicznych pod kątem ich istotności oraz satysfakcji. Opinie klientów na temat istotności i satysfakcji z danego aspektu skumulowane zostaną w postaci iloczynów. Następnie dla każdego aspektu zostanie obliczona waga istotności oraz waga satysfakcji, dzięki którym wyliczony zostanie również Europejski Indeks Satysfakcji Klienta. Wyniki badań zostaną przeanalizowane oraz przedstawione w formie tabeli, która umożliwi pokazanie różnic (tzw. luk Servqual) zarówno pomiędzy satysfakcją a istotnością jak i obliczonymi wagami.

- Tradycyjne badanie ankietowe (PAPI)

Tradycyjne badanie ankietowe (PAPI - paper and pencil interview) jest skutecznym narzędziem badań ilościowych, wykorzystującym kwestionariusze papierowe, zawierające niewielką liczbę pytań jednokrotnego lub wielokrotnego wyboru oraz pytanie macierzowe (oceniające istotność oraz satysfakcję z danego aspektu). Ten rodzaj badania umożliwia klientowi wyrażenie swojej opinii na temat kluczowych aspektów funkcjonowania urzędu w krótkim czasie. Badania są zwykle realizowane na dużych próbach badawczych, co umożliwia uzyskanie obiektywnych wyników. Dystrybucja ankiety może przebiegać w różny sposób. Ankiety mogą być wyłożone w holu urzędu, zamieszczone w specjalnych pojemnikach przy drzwiach poszczególnych pokoi, rozdawane przez pracowników urzędu w trakcie lub po obsłudze klienta lub też rozdawane przez przeszkolonych w tym zakresie ankieterów. Wybór formy badania jest uzależniony nastawienia do niego klientów oraz samych pracowników urzędu.

- Wspomagane komputerowo badanie ankietowe (CAWI)

Technika CAWI (Computer Assisted Web Interviewing) polega na przeprowadzeniu ankiety internetowej nadzorowanej komputerowo. Respondent może uzyskać dostęp do kwestionariusza badawczego bezpośrednio przez przeglądarkę, gdyż ankieta elektroniczna zamieszczona zostanie na stronach BIP urzędów. Opracowane przez Wykonawcę narzędzie pozwoli na generowanie zbiorczych wyników pomiaru satysfakcji klientów. Narzędzie to również będzie umożliwiać dokonywanie porównań wyników badań z poszczególnych okresów. Wykorzystanie ankiet internetowych pozwoli na uzyskanie w krótkim czasie dużej liczby odpowiedzi. Zaletą ankiet internetowych jest relatywnie niski koszt badania oraz możliwość szybkiej analizy danych. Ankieta internetowa pozwala na pełną swobodę wypowiedzi klientów oraz zachowania anonimowości, co jest doceniane przez respondentów.

## **OPIS DOBORU PRÓBY**

Sposób doboru i wielkość próby badawczej oraz liczba osób, która zostanie poddana badaniu, w odniesieniu do zastosowanej metody:

- Tradycyjne badanie ankietowe (PAPI)

*“Dobry i przyjazny urząd”*

- Badanie klientów zewnętrznych – badaniem objęci zostaną klienci załatwiający bieżące sprawy w urzędzie wybierani losowo w okresie trwania badania.
- Wspomagane komputerowo badanie ankietowe (CAWI)
  - Badanie klientów zewnętrznych – badaniem objęci zostaną odwiedzający stronę BIP urzędu.

Próba badawcza została określona na poziomie nie mniejszym niż 50 respondentów w każdym urzędzie biorącym udział w projekcie.

## **PRZEPROWADZENIE BADANIA**

W ramach projektu zrealizowane zostaną dwa badania. Pierwsze badanie odbędzie się w październiku, a drugie w listopadzie. Badania realizowane będą zgodnie z następującymi etapami:

- Badanie I:
  - Rozpoznanie wyznaczników generujących satysfakcję klientów JST,
  - Zaprojektowanie instrumentów pomiarowych – ankiet wykładanych i elektronicznych,
  - Przeprowadzenie badania,
  - Analiza danych,
  - Opracowanie wniosków i rekomendacji.
- Badanie II:
  - Przeprowadzenie badania,
  - Analiza danych,
  - Opracowanie wniosków i rekomendacji.

Pierwsze badanie poprzedzone jest rozpoznaniem wyznaczników satysfakcji klientów JST, czyli aspektów wpływających na zadowolenie klienta z usług świadczonych przez urząd. Aspekty te będą przez klientów oceniane w trakcie badania. Na podstawie pozyskanych informacji zostaną zaprojektowane narzędzia pomiarowe i przedstawione do akceptacji władzom JST.

Rozpoczęcie właściwego badania satysfakcji to etap wspólny dla obu badań. Polegać on będzie na dystrybucji wśród klientów urzędu opracowanych ankiet wykładanych oraz zamieszczeniu na stronie BIP urzędu ankiety internetowej. Na potrzeby projektu zostaną opracowane przez wykonawcę plakaty oraz banner internetowy, które posłużą do informowania klientów o możliwości wyrażenia swojej opinii na temat jakości usług publicznych świadczonych przez urząd. Po zakończeniu badań ankiety wykładane i elektroniczne zostaną przeanalizowane, a wyniki opracowane w formie raportów.

## **6. Bibliografia**

- *Zarządzanie Satysfakcją Klienta – Europejski poradnik praktyka, Warszawa 2008, KPRM*