

**Raport z badania poziomu satysfakcji klienta
przeprowadzonego w Urzędzie Miejskim w Łomży
w okresie 7-31 października 2013 r.
w ramach Procedury badania i monitorowania poziomu satysfakcji Klienta
w Urzędzie Miejskim w Łomży
przyjętej Zarządzeniem Nr 245/12
Prezydenta Miasta Łomża
z dnia 25 września 2012 r.**

**opracowanej i wdrożonej w ramach projektu
„Akademia Profesjonalnego Urzędnika”
współfinansowanego przez Unię Europejską
ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego
w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki.**

Analiza satysfakcji klienta

Urzędu Miejskiego w Łomży

przygotowana w oparciu o badanie ankietowe

przeprowadzone w październiku 2013 r.

Informacje ogólne

Badanie poziomu stopnia satysfakcji klienta przeprowadzone zostało w Urzędzie Miejskim w Łomży. Celem badania było określenie stopnia zadowolenia klientów z jakości usług świadczonych przez Urząd, jak i oczekiwań związanych z zaspokojeniem ich potrzeb.

Badanie ankietowe przeprowadzono w terminie 7-31 października 2013 r.

Kwestionariusze ankiety dostępne były w budynku głównym Urzędu w Punkcie Obsługi Mieszkańców, gdzie również umieszczona była urna, do której można było wrzucić wypełnioną ankietę. Wyłożono 200 ankiet, po zakończeniu badania z urny wyjęto 100 kwestionariuszy.

Uśrednione dane metryczkowe respondentów obrazują klienta indywidualnego Urzędu, który kilka razy w roku korzysta z usług Urzędu kontaktując się przeważnie z Centrum Obsługi Mieszkańców lub Urzędem Stanu Cywilnego. W badaniu ankietowym wzięli udział głównie petenci prywatni – osoba fizyczna. Jedynie 5 osób zadeklarowało, iż reprezentuje firmę.

Z Urzędu korzysta Pan/i jako:	liczba	%
osoba fizyczna	91	91
firma	5	5
brak odpowiedzi	4	4
Łącznie	100	100

Ogólna ocena jakości funkcjonowania urzędu oceniona przez 55% ankietowanych na poziomie bardzo dobrym, wskazuje na relatywnie wysoki poziom satysfakcji z obsługi. Warto także zauważyć, iż jedynie 3% badanych oceniło tą kategorię najniżej. Pozytywnie również zostało ocenione pytanie dotyczące porównania działania Urzędu Miejskiego

w Łomży w stosunku z innymi jednostkami. Jedna trzecia badanych stwierdziła, iż Urząd funkcjonuje lepiej niż inne. Jedynie niewielki ułamek ocenił gorzej Urząd w stosunku do innych. Niemal 40% respondentów ocenia jakość usług jako porównywalną do jakości funkcjonowania innych urzędów.

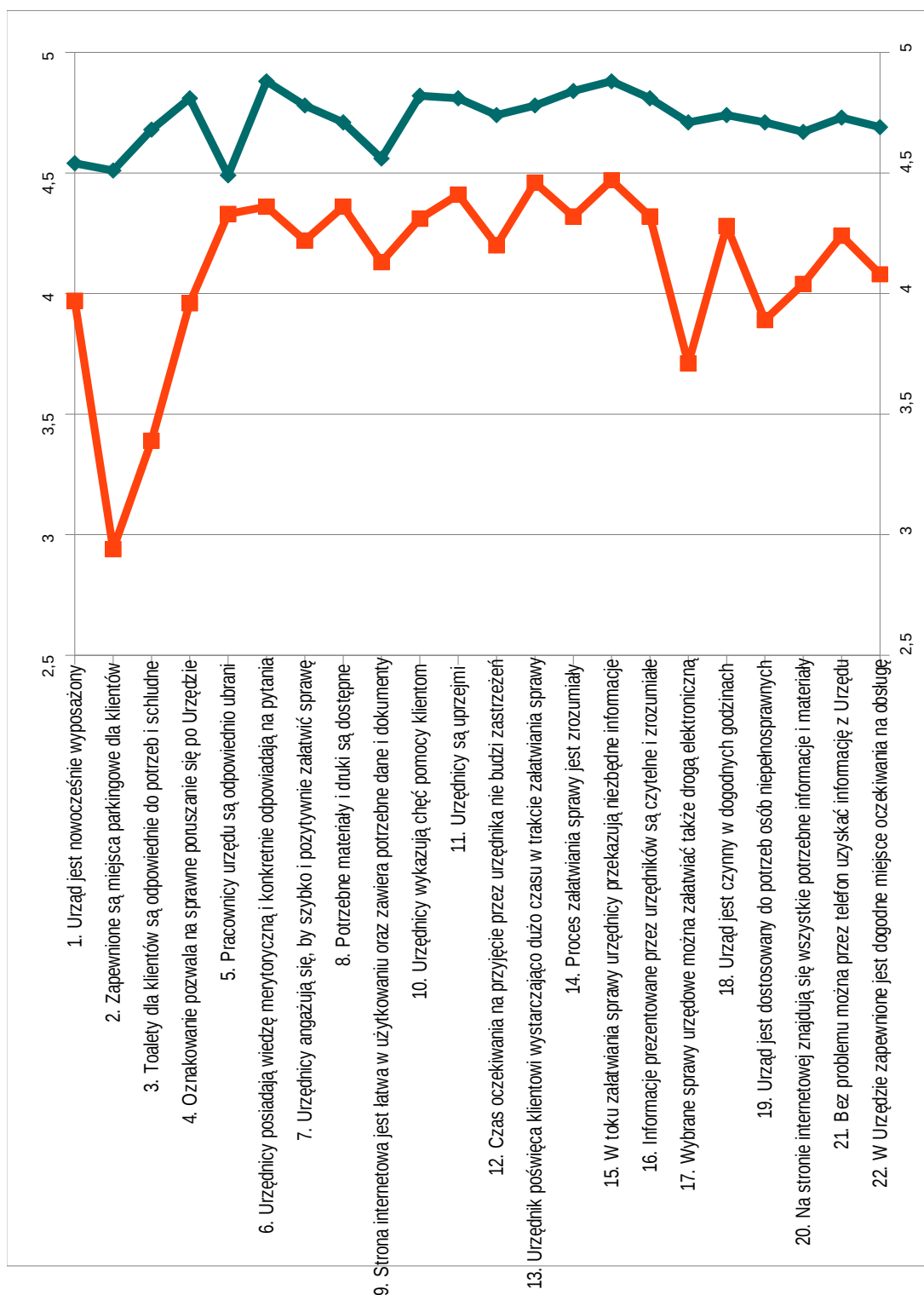
Analiza danych

Konstrukcja ankiety zakładała zebranie opinii respondentów w dwóch obszarach: w jednym, stanowiącym ich ocenę stanu faktycznego we wskazanych obszarach działalności urzędu, oraz w drugim: ich preferencji dotyczących jakości usług w tymże poddanym ocenie obszarze. Liczba pytań pozostawionych bez odpowiedzi najprawdopodobniej wskazuje na niewłaściwą interpretację poszczególnych zagadnień (badani wskazywali tylko jedną odpowiedź do każdego ze wskazanych zagadnień, w większości oceniając wyłącznie stan faktyczny). W ten sposób odpowiadał co piąty badany. Pomimo czynnego uczestnictwa osób udzielających pomocy wypełniającym, nie wszystkie ankiety zostały w pełni wypełnione. Często powtarzane komentarze dot. ankiety świadczyły o tym, iż jest ona zbyt długa i nieczytelna dla odwiedzających ratusz interesantów. Przychodząc do Urzędu starają się oni w jak najbardziej efektywny sposób wykorzystać ten czas, a dzięki profesjonalnej obsłudze urzędników, którzy starają się sprawnie załatwić sprawy, petenci nie tracą czasu w zbyt długich kolejkach. Dlatego niewielu odwiedzających Urząd osób zdecydowało się na wypełnienie ankiety.

W tej perspektywie należy dokonać korekty uspoijniającej narzędzie, tworząc prostszą i krótszą ankietę. W zależności od potrzeb i możliwości urzędu należy przeformułować ankietę, aby zadawane pytania były jednoznaczne, a także aby ankietą stała się mniej czasochłonna.

Ze względu na tę różnicę w sposobie wypełnienia ankiet zgromadzone dane można zaprezentować (a) jako wynik badania opinii dotyczącej oceny funkcjonowania urzędu we wskazanych obszarach oraz (b) jako zestawienie różnic pomiędzy obszarem oczekiwań klientów a poziomem zadowolenia z rzeczywistego funkcjonowania.

Wykres nr 1 Zestawienie średnich wartości oczekiwań i zadowolenia badanych klientów



Na powyższym wykresie kolorem zielonym zobrazowano kategorię związaną z oczekiwaniami klientów – wskazywane oceny stanowią jednocześnie informację o tym, jak duże znaczenie dla badanych ma dana kwestia. Kolorem czerwonym zaznaczono poziom zadowolenia z usług urzędu w określonym obszarze, który można utożsamiać ze stanem faktycznym danego zagadnienia. W takim ogólnym zestawieniu obu linii na jednym wykresie widać kilka interesujących ogólnych wątków oraz wartości wyróżniające się poprzez oddalenie od średniej. Zestawione powyżej dane obejmują wszystkie odpowiedzi respondentów, należy jednak pamiętać, że do oszacowania średniej wartości brano pod uwagę liczbę odpowiedzi udzielonych na dane pytanie. Należy pamiętać, iż co 5 badany nie określił poziomu swoich oczekiwań, dlatego powyższe dane mogą nie do końca odzwierciedlać faktyczny stan.

Największe rozbieżności w ocenie oczekiwań i zadowolenia klientów dotyczą zapewnienia miejsca parkingowego dla klientów. Różnica między średnimi ocenami oczekiwań oraz zadowolenia z obecnej sytuacji w tym przypadku wyniosła 1,57. Na powyższym wykresie widoczny jest także inny trend – zadowolenie klientów niewiele różni się od ich oczekiwań, dotyczących ubioru urzędników. Różnica średnich ocen w tym przypadku wynosi jedynie 0,16. Szczegółową skalę różnic (pomiędzy poziomem zadowolenia a oczekiwań) najlepiej zobrazować poprzez tabelaryczne zestawienie.

Tabela nr 1 Zestawienie średnich wartości oczekiwań i zadowolenia badanych klientów sortowane według wielkości różnicy (r) pomiędzy oczekiwaniem (o) a zadowoleniem (z) w kolejności od największej różnicy

Cecha poddawana ocenie	o	z	r
2. Zapewnione są miejsca parkingowe dla klientów	4,51	2,94	1,57
3. Toalety dla klientów są odpowiednie do potrzeb i schludne	4,68	3,39	1,29
17. Wybrane sprawy urzędowe można załatwić także drogą elektroniczną	4,71	3,71	1
4. Oznakowanie pozwala na sprawne poruszanie się po Urzędzie	4,81	3,96	0,85
19. Urząd jest dostosowany do potrzeb osób niepełnosprawnych	4,71	3,89	0,82
20. Na stronie internetowej znajdują się w wszystkie potrzebne informacje i materiały	4,67	4,04	0,63
22. W Urzędzie zapewnione jest dogodne miejsce oczekiwania na obsługę	4,69	4,08	0,61
1. Urząd jest nowoczesnie wyposażony	4,54	3,97	0,57
7. Urzędnicy angażują się, by szybko i pozytywnie załatwić sprawę	4,78	4,22	0,56
12. Czas oczekiwania na przyjęcie przez urzędnika nie budzi zastrzeżeń	4,74	4,2	0,54
6. Urzędnicy posiadają wiedzę merytoryczną i konkretnie odpowiadają na pytania	4,88	4,36	0,52
14. Proces załatwiania sprawy jest zrozumiały	4,84	4,32	0,52
10. Urzędnicy wykazują chęć pomocy klientom	4,82	4,31	0,51
16. Informacje prezentowane przez urzędników są czytelne i zrozumiałe	4,81	4,32	0,49
21. Bez problemu można przez telefon uzyskać informację z Urzędu	4,73	4,24	0,49
18. Urząd jest czynny w dogodnych godzinach	4,74	4,28	0,46
9. Strona internetowa jest łatwa w użytkowaniu oraz zawiera potrzebne dane i dokumenty	4,56	4,13	0,43
15. W toku załatwiania sprawy urzędnicy przekazują niezbędne informacje	4,88	4,47	0,41
11. Urzędnicy są uprzejmi	4,81	4,41	0,4
8. Potrzebne materiały i druki są dostępne	4,71	4,36	0,35
13. Urzędnik poświęca klientowi w wystarczająco dużo czasu w trakcie załatwiania sprawy	4,78	4,46	0,32
5. Pracownicy urzędu są odpowiednio ubrani	4,49	4,33	0,16

Powyższe dane przedstawiają cechy oceniane zarówno w kategorii oczekiwań jak i zadowolenia klientów. Wyniki różnią się w różnym stopniu, jednakże w większości mieszczą się w zakresie jednego punktu. W tym zakresie nie mieszczą się negatywne oceny dostępności miejsc parkingowych, a także toalet dla klientów – ich stanu oraz możliwości załatwienia sprawy drogą elektroniczną.

W całej analizie wyników przeprowadzonego badania należy wziąć pod uwagę, iż nie wszyscy ankietowani odpowiedzieli na wszystkie pytania zawarte w badaniu. Warto zaznaczyć, iż jedynie 80% wypełnionych ankiet zawiera różnice w opiniach klientów dotyczących funkcjonowania urzędu (co piąty badany nie udzielił odpowiedzi na pytania), które odnosiły się do oczekiwań. Poniższe zestawienie przygotowane jest w oparciu o wyniki zgromadzone w tych ankietach, zarówno w pełni, jak i częściowo wypełnionych, dlatego też zaprezentowane wyniki należy uznać za prawdopodobne, a nie jako jednoznacznie wiążące.

Część druga ankiety miała postać tabelaryczną. Poproszono tu badanych o ocenę 22 aspektów funkcjonowania Urzędu w kontekście oceny stanu faktycznego (zadowolenie) i oczekiwań (czy jest to ważne). W tej części badania ankietowani przyznawali ocenę określając poziom zadowolenia z obsługi w skali 1-5, gdzie 1 to ocena najniższa, 5 to ocena najwyższa. Na potrzeby badania oceną 0 oznaczono ankiety, gdzie brakowało odpowiedzi w danej kwestii.

Przyjęte w ankiecie obszary oceny całokształtu funkcjonowania urzędu to:

1. Wygląd i funkcjonalność urzędu
2. Rzetelność obsługi,
3. Gotowość pomocy i szybkość działania,
4. Fachowość,
5. Troska o klienta.

Pierwsze pięć pytań z obszaru merytorycznie odnoszącego się do oceny funkcjonowania urzędu dotyczyło infrastruktury Urzędu, jego wyglądu i funkcjonalności. W tym module tematycznym ujęto dostępność i wyposażenie budynku Urzędu oraz ogólny wygląd personelu.

Tabela nr 2 Zestawienie wartości różnic pomiędzy oczekiwaniami a zadowoleniem w obszarze: wygląd i funkcjonalność urzędu

Cecha poddawana ocenie w obszarze: wygląd i funkcjonalność urzędu	Liczba osób, u których punktowa różnica w ocenie wynosiła:										Suma odp.
	-4	-3	-2	-1	0	1	2	3	4	Bez odp.	
Urząd jest nowoczesnie wyposażony	0	0	1	6	36	15	15	2	2	23	100
Zapewnione są miejsca parkingowe dla klientów	0	1	1	1	14	13	15	19	11	25	100
Toalety dla klientów są odpowiednie do potrzeb i schludne	0	0	1	4	18	18	17	13	7	22	100
Oznakowanie pozwala na sprawne poruszanie się po Urzędzie	0	0	0	0	36	24	10	8	2	20	100
Pracownicy urzędu są odpowiednio ubrani	2	1	4	4	47	14	6	1	1	20	100

Powyższe zestawienie pokazuje skalę różnic w opiniach ankietowanych dotyczącą:

- nowoczesnego wyposażenia Urzędu,
- zapewnienia miejsc parkingowych,
- stanu toalet,
- oznakowania Urzędu,
- ubioru pracowników Urzędu.

Wartości ujemne (od -4 do -1) oznaczają, iż poziom zadowolenia badanych był wyższy od ich oczekiwań. Z kolei wartości dodatnie (od 1 do 4) świadczą o tym, iż oczekiwania są wyższe niż obecny stan faktyczny. Wartość „0” oznacza, że poziom zadowolenia jest równy oczekiwaniom klientów. Występowanie wartości „0” w odpowiedziach respondentów wskazuje, że ich oczekiwania w odniesieniu do jakości funkcjonowania urzędu są zaspokajane w wystarczającym, satysfakcjonującym stopniu. Przedostatnia kolumna pokazuje liczbę ankiet, gdzie brakowało odpowiedzi dotyczących zarówno oczekiwań, jak i zadowolenia badanych. Ostatnia kolumna pokazuje liczbę wszystkich wypełnionych i oddanych ankiet. Jak widać na powyższym zestawieniu, co 4 ankietowany nie ocenił zagadnienia dotyczącego zapewnienia miejsc parkingowych, brak odpowiedzi dotyczył głównie oczekiwań w tym zakresie. Niewiele mniej osób pominęło pozostałe pytania.

Z wyżej wymienionych danych można wywnioskować, iż na szczególną uwagę zasługuje opinia badanych co do parkingu, która – sądząc po znacznej rozbieżności ocen dla oczekiwań i zadowolenia – jest wysoce niezadowolająca dla 30% respondentów (u 30% badanych różnica pomiędzy zadowoleniem, a ich oczekiwaniem wyniosła 3 lub 4). Jedynie 3% ankietowanych stwierdziło, iż ich zadowolenie przewyższa oczekiwania. Respondenci są również wyraźnie niezadowoleni z jakości toalet i oznakowania urzędu – w obu przypadkach oczekiwania przewyższają stan faktyczny w odpowiedziach znacznej większości badanych. Z drugiej strony na uwagę zasługuje

wyższy od oczekiwań wygląd urzędników (odpowiedni ubiór) – 47% badanych na równym poziomie ocenia wygląd urzędników i swoje oczekiwanie w tym zakresie.

Opisany powyżej sposób oszacowania poziomu różnicy pomiędzy poziomem oczekiwania a poziomem zadowolenia oraz wynikające z niego znaczenie wartości liczbowych danych zebranych w ankietach odnoszą się do wszystkich poddanych ocenie kryteriów charakteryzujących funkcjonowanie urzędu. Kolejne cztery obszary zostaną podsumowane w sposób ogólny oraz uwzględniający cechy szczególne widoczne w zestawieniach.

Drugim obszarem – kryterium, które zostało ujęte w pytaniach ankiety była rzetelność obsługi obejmująca zarówno merytoryczne przygotowanie pracowników jak i dostępność do urzędowych materiałów i dokumentów. Zestawienie zebranych opinii znajduje się w poniższej tabeli.

Tabela nr 3 Zestawienie wartości różnic pomiędzy oczekiwaniami a zadowoleniem w obszarze: rzetelność obsługi

Cecha poddawana ocenie: rzetelność obsługi	Liczba osób, u których punktowa różnica w ocenie wynosiła:										Suma odp.
	-4	-3	-2	-1	0	1	2	3	4	Bez odp.	
Urzędnicy posiadają wiedzę merytoryczną i konkretnie odpowiadają na pytania	0	0	0	0	52	15	5	3	1	24	100
Urzędnicy angażują się, by szybko i pozytywnie załatwić sprawę	0	0	0	0	53	12	9	1	3	22	100
Potrzebne materiały i druki są dostępne	1	0	0	3	49	20	4	1	1	21	100
Strona internetowa jest łatwa w użytkowaniu oraz zawiera potrzebne dane i dokumenty	1	0	1	6	35	18	11	1	1	26	100

Z powyższej tabeli można wywnioskować, iż w obszarze oceniającym rzetelność obsługi w większości zagadnień, co najmniej połowa ankietowanych oceniała swój poziom zadowolenia, jak i oczekiwania, na tym samym poziomie. W zależności od zagadnienia od 12% do 20% badanych stwierdziło, iż różnica pomiędzy ich oczekiwaniami, a zadowoleniem ze stanu faktycznego wynosi 1. Na uwagę zasługuje tu pytanie dotyczące oceny strony internetowej, 8% badanych oceniło, iż stan faktyczny przewyższa ich oczekiwania. Z kolei 4% respondentów oceniło pozytywnie dostępność materiałów, druków. Zadowolenie w przypadku tych osób przewyższa oczekiwania. Dodatkowym elementem zwracającym uwagę w prezentowanym zestawieniu są odpowiedzi wskazujące, że co drugi badany ocenił zadowolenie oraz oczekiwanie dotyczące zaangażowania pracowników, by szybko i pozytywnie załatwić sprawę na tym samym poziomie. Średnio co 4 ankietowany pominął pytania, przeważnie nie precyzując swoich oczekiwań.

Kolejny zaszyfrowany w pytaniach ankietowych obszar funkcjonowania urzędu to gotowość pomocy i szybkość działania. Obejmuje on przede wszystkim cechy osobowościowe pracowników – wykazywanie chęci pomocy i uprzejmość, ale także wykorzystanie czasu własnego i czasu klientów – aby ci nie musieli nadmiernie długo oczekiwać w kolejce, ani żeby nie byli obsługiwani w pośpiechu. Zestawienie zebranych opinii znajduje się w poniższej tabeli.

Tabela nr 4 Zestawienie wartości różnic pomiędzy oczekiwaniami a zadowoleniem w obszarze: gotowość pomocy i szybkość działania

Cecha poddawana ocenie: gotowość pomocy i szybkość działania	Liczba osób, u których punktowa różnica w ocenie wynosiła:										Suma odp.
	-4	-3	-2	-1	0	1	2	3	4	Bez odp.	
Urzędnicy wykazują chęć pomocy klientom	1	0	0	0	52	14	4	3	4	22	100
Urzędnicy są uprzejmi	2	0	0	2	53	9	5	2	3	24	100
Czas oczekiwania na przyjęcie przez urzędnika nie budzi zastrzeżeń	1	0	1	1	44	18	6	4	3	22	100
Urzędnik poświęca klientowi wystarczająco dużo czasu w trakcie załatwiania sprawy	1	0	0	1	53	11	6	2	2	23	100

Niemal połowa badanych jest zadowolona z obecnego sposobu traktowania klienta przez urzędników zarówno w kontekście czasu obsługi, jak i gotowości pomocy, a także uprzejmości pracowników wobec petentów. Warto zwrócić uwagę, iż w powyższym zestawieniu znajduje się wartość „-4”, która oznacza, iż osoba odpowiadająca wyraziła swoje maksymalne zadowolenie („5”), przy najniższej wartości oznaczającej oczekiwanie („1”). Należy również zaznaczyć, iż co 5 badany nie określił do końca swoich preferencji. w wyniku czego nie można traktować tych danych w sposób ostateczny.

Czwartym z obszarów – kryteriów, poprzez które oceniano funkcjonowanie urzędu, jest fachowość obejmująca przede wszystkim elementy sprawnej komunikacji uwzględniającej perspektywę klienta, zatem zapewniającej możliwość zrozumienia czynności urzędowych. Dodatkowo w tym obszarze ujęto komunikację elektroniczną. Zestawienie zebranych opinii znajduje się w poniższej tabeli.

Tabela nr 5 Zestawienie wartości różnic pomiędzy oczekiwaniami a zadowoleniem w obszarze: fachowość

Cecha poddawana ocenie: fachowość	Liczba osób, u których punktowa różnica w ocenie wynosiła:										Suma odp.
	-4	-3	-2	-1	0	1	2	3	4	Bez odp.	
Proces załatwiania sprawy jest zrozumiały	0	0	0	0	47	17	8	2	1	25	100
W toku załatwiania sprawy urzędnicy przekazują niezbędne informacje	0	0	0	0	52	12	7	0	2	27	100
Informacje prezentowane przez urzędników są czytelne i zrozumiałe	0	0	0	3	47	19	5	1	2	23	100
Wybrane sprawy urzędowe można załatwiać także drogą elektroniczną	0	0	0	5	24	17	14	10	3	27	100

Pierwszą kwestią, która wyróżnia się jest ocena poziomu zadowolenia wyraźnie poniżej oczekiwań w odniesieniu do możliwości załatwienia spraw drogą elektroniczną. Mimo, że 5% osób wskazało na zadowolenie wyższe o 1 od poziomu oczekiwań to należy zwrócić uwagę, iż jedynie co 5 ankietowany określił zadowolenie na równi z oczekiwaniami. Znaczna większość oczekuje więcej, aniżeli jest to w danym momencie im proponowane. Niemal co 3 badany nie odpowiedział na pytanie, dotyczące tego zagadnienia.

Nieco lepiej wypadły pozostałe pytania w tym obszarze. Ok. 50% badanych jest usatysfakcjonowanych stanem faktycznym, który jest adekwatny do ich oczekiwań. W zależności od zagadnienia, od 12% do 19% oceniło swoje oczekiwanie minimalnie wyżej, aniżeli poziom zadowolenia. W tych zagadnieniach również co 4 osoba nie udzieliła odpowiedzi, zwłaszcza jeśli chodzi o oczekiwania.

Ostatni z obszarów funkcjonowania urzędu: troska o klienta, obejmuje wrażliwość na specjalne potrzeby i udogodnienia: elastyczne godziny pracy, przyjazna infrastruktura (miejsce oczekiwania), telefoniczne i elektroniczne udostępnianie informacji, potrzeby osób niepełnosprawnych. Zestawienie zebranych opinii znajduje się w poniższej tabeli.

Tabela nr 6 Zestawienie wartości różnic pomiędzy oczekiwaniami a zadowoleniem w obszarze: troska o klienta

Cecha poddawana ocenie: troska o klienta	Liczba osób, u których punktowa różnica w ocenie wynosiła:										Suma odp.
	-4	-3	-2	-1	0	1	2	3	4	Bez odp.	
Urząd jest czynny w dogodnych godzinach	0	0	0	6	45	14	6	3	2	24	100
Urząd jest dostosowany do potrzeb osób niepełnosprawnych	1	0	0	3	30	19	11	6	3	27	100
Na stronie internetowej znajdują się wszystkie potrzebne informacje i materiały	1	0	0	5	32	26	9	2	2	23	100
Bez problemu można przez telefon uzyskać informację z Urzędu	0	0	3	2	45	13	8	3	1	25	100
W Urzędzie zapewnione jest dogodne miejsce oczekiwania na obsługę	0	1	1	4	38	20	7	4	3	22	100

Na podstawie powyższych danych widać, iż opinie ankietowanych są bardzo zróżnicowane. Ok. 6% ankietowanych jest zadowolonych z obecnego stanu rzeczy, a ich poziom zadowolenia znacznie przewyższa oczekiwania. Wśród powyższych danych uwagę zwracają dwa zagadnienia dotyczące godzin otwarcia Urzędu oraz uzyskania informacji przez telefon. Tu w większości respondenci są zadowoleni z obecnej sytuacji. W obu przypadkach wśród 45% badanych zadowolenie równe jest oczekiwaniom. Słabiej wypadły pozostałe zagadnienia z obszaru troski o klienta. Niemal co 4 osoba nie odpowiedziała na zadane pytanie, w większości nie określając swoich oczekiwań.

Porównując badanie przeprowadzone w dniach 22-26 października 2012 r. oraz 7-31 października 2013 r. można zauważyć pewne zależności. Zważywszy na wydłużony termin przeprowadzenia badania w porównaniu z rokiem ubiegłym, uzupełniono więcej ankiet, które dają szerszy obraz sytuacji. W obu przypadkach respondenci to głównie odbiorcy indywidualni, osoby fizyczne.

Różnice w ocenie poszczególnych zagadnień zostały przedstawione w poniższej tabeli.

Tabela nr 7 Zestawienie średnich wartości z dwóch lat oczekiwań i zadowolenia badanych klientów oraz różnicy między nimi.

Cecha poddawana ocenie	2012 r.			2013 r.		
	oczekiwania	zadowolenie	różnica	oczekiwania	zadowolenie	różnica
1. Urząd jest nowoczesnie wyposażony	4,52	3,75	0,77	4,54	3,97	0,57
2. Zapewnione są miejsca parkingowe dla klientów	4,63	2,61	2,02	4,51	2,94	1,57
3. Toalety dla klientów są odpowiednio do potrzeb i schludne	4,24	3,25	0,99	4,68	3,39	1,29
4. Oznakowanie pozwala na sprawnie poruszanie się po Urzędzie	4,79	4,05	0,75	4,81	3,96	0,85
5. Pracownicy urzędu są odpowiednio ubrani	4,34	4,48	-0,13	4,49	4,33	0,16
6. Urzędnicy posiadają wiedzę merytoryczną i konkretnie odpowiadają na pytania	4,89	4,65	0,24	4,88	4,36	0,52
7. Urzędnicy angażują się, by szybko i pozytywnie załatwić sprawę	4,82	4,45	0,37	4,78	4,22	0,56
8. Potrzebne materiały i druki są dostępne	4,71	4,68	0,03	4,71	4,36	0,35
9. Strona internetowa jest łatwa w użytkowaniu oraz	4,64	4,32	0,33	4,56	4,13	0,43
10. Urzędnicy wykazują chęć pomocy klientom	4,86	4,51	0,35	4,82	4,31	0,51
11. Urzędnicy są uprzejmi	4,79	4,60	0,19	4,81	4,41	0,4
12. Czas oczekiwania na przyjęcie przez urzędnika nie budzi zastrzeżeń	4,79	4,36	0,42	4,74	4,2	0,54
13. Urzędnik poświęca klientowi i w wystarczająco dużo czasu w trakcie załatwiania sprawy	4,82	4,57	0,25	4,78	4,46	0,32
14. Proces załatwiania sprawy jest zrozumiały	4,79	4,48	0,31	4,84	4,32	0,52
15. W toku załatwiania sprawy urzędnicy przekazują niezbędne informacje	4,82	4,60	0,22	4,88	4,47	0,41
16. Informacje prezentowane przez urzędników są czytelne i zrozumiałe	4,72	4,45	0,27	4,81	4,32	0,49
17. Wybrane sprawy urzędowe można załatwiać także drogą elektroniczną	4,48	3,66	0,82	4,71	3,71	1
18. Urząd jest czynny w dogodnych godzinach	4,82	4,34	0,48	4,74	4,28	0,46
19. Urząd jest dostosowany do potrzeb osób niepełnosprawnych	4,75	4,19	0,56	4,71	3,89	0,82
20. Na stronie internetowej znajdują się wszystkie potrzebne informacje i materiały	4,61	4,17	0,44	4,67	4,04	0,63
21. Bez problemu można przez telefon uzyskać informację z Urzędu	4,79	4,57	0,21	4,73	4,24	0,49
22. W Urzędzie zapewnione jest dogodne miejsce oczekiwania na obsługę	4,43	4,11	0,31	4,69	4,08	0,61

Porównując dane z roku 2012 i 2013 można zauważyć spadek zadowolenia klientów biorących udział w tegorocznym badaniu. Na uwagę szczególnie zasługują tu zagadnienia dotyczące załatwienia sprawy przez telefon oraz dostępności materiałów i druków. W tym przypadku różnica w średnich ocen poszczególnych lat była najwyższa. Warto podkreślić również, iż w 4 obszarach poziom zadowolenia interesantów wzrósł. W porównaniu z rokiem 2012, respondenci lepiej ocenili wyposażenie Urzędu pod kątem nowoczesności, doceniono również stan toalet, a także miejsca parkingowe oraz możliwość załatwienia spraw drogą elektroniczną. Wzrost oceny stanu faktycznego

tych zagadnień tym bardziej zasługuje na uwagę, iż kategorie to oceniono najniżej. Mimo, iż nadal pytania te otrzymały najniższe oceny, należy wziąć pod uwagę tendencję wzrostową opinii. W przypadku poziomu oczekiwań nie można jednoznacznie określić, czy wzrastają czy spadają wartości. Jedyną stałą oceną charakteryzującą poziom oczekiwań wykazuje pytanie dotyczące dostępności materiałów i druków. W pozostałych przypadkach wartość ta jest zmienna.

Podsumowanie

Poddanie szczegółowej analizie odpowiedzi ankietowych pogrupowanych w pięć obszarów tematycznych, uwidacznia skalę różnic pomiędzy oczekiwaniami a zadowoleniem – w niektórych przypadkach różnica ta jest ogromna. Przede wszystkim należy wymienić tutaj problem zapewnienia miejsc parkingowych dla klientów Urzędu, a także stan toalet i możliwość załatwienia spraw drogą elektroniczną. W innych przypadkach opinie respondentów wydają się być nieco bardziej zbliżone.

Porównując wyniki badań przeprowadzonych w latach 2012 i 2013 można zauważyć zmienność poziomu oczekiwań w stosunku do poszczególnych zagadnień. Mimo to, wymagania te są nadal bardzo wysokie. Z kolei poziom zadowolenia, w poszczególnych obszarach w porównaniu z oczekiwaniami, znacznie od niego odbiega. Tendencja spadkowa zadowolenia widoczna jest zwłaszcza w takich zagadnieniach jak: uzyskanie informacji przez telefon czy też dostępność materiałów i druków. Znacznie słabiej w porównaniu z rokiem ubiegłym wypadła również ocena zaangażowania pracowników w szybkie i pozytywne załatwienie danej sprawy. Taka opinia może wynikać z niezrozumienia prawa przez petentów, którzy nie do końca zdają sobie sprawę z ograniczeń prawnych wiążących urzędników. Znaczny spadek zadowolenia można również odnotować w pytaniu dotyczącym dostosowania Urzędu do potrzeb osób niepełnosprawnych. Mimo, że odnotowano spadek w tych obszarach poziom zadowolenia można uznać za dość satysfakcjonujący.

Zestawione w wykresach dane wskazują, że najniższy poziom zadowolenia, a także największe różnice pomiędzy oczekiwaniami a zadowoleniem, odnotowano w obszarze „wygląd i funkcjonalność urzędu”. Obniżony poziom zadowolenia w pierwszym z omawianych obszarów może wynikać z niesatysfakcjonujących elementów wyposażenia Urzędu (np. miejsc parkingowych, toalet, oznakowania). Możliwe jest także, że klientom łatwiej jest ocenić niedostatki infrastruktury technicznej, niż miękkich kompetencji pracowników, które były przedmiotem oceny w kolejnych obszarach. Inną prawdopodobną interpretacją może być faktycznie względnie wysoki poziom umiejętności merytorycznych

i interpersonalnych urzędników, który jest zauważany przez klientów korzystających z usług urzędu

Uzyskane dane liczbowe są wskazówką dotyczącą obecnej opinii klientów. Wynik ten sugeruje na jakie obszary należy kłaść większy nacisk. Należy jednak pamiętać o tym, że zgromadzone dane nie są, póki co, porównywalne – nie można na przykład stwierdzić jednoznacznie, czy średnio 2/3 badanych wskazująca na wyższy poziom oczekiwań niż zadowolenia – to dużo czy mało. Nie wiadomo także, jaki jest odsetek osób, które niezależnie od poziomu jakości świadczonych usług zawsze będą wskazywały, że mają wyższe oczekiwania (w myśl zasady, że zawsze można coś poprawić).

Wnioski i rekomendacje

Na podstawie wyników przeprowadzonego badania można zauważyć, iż kwestiami najbardziej problematycznymi są:

- zapewnienie miejsc parkingowych dla klientów,
- zapewnienie toalet odpowiednich do potrzeb klientów,
- możliwość załatwienia wybranych spraw urzędowych drogą elektroniczną,
- nowoczesne wyposażenie urzędu,
- oznakowanie utrudniające sprawne poruszanie się po urzędzie.

Jednocześnie na podstawie analizy zebranych danych można wskazać kwestie ocenione bardzo pozytywnie:

- w toku załatwiania sprawy urzędnicy przekazują niezbędne informacje,
- urzędnik poświęca klientowi wystarczająco dużo czasu w trakcie załatwiania sprawy,
- urzędnicy są uprzejmi.

Wskazane powyżej kwestie należy potraktować jako ważne z perspektywy klientów. Jednocześnie można wskazać poziom trudności w ich zmianie oraz alternatywne rozwiązania, co może być wskazówką podczas planowania zmian mających na celu zwiększenie poziomu zadowolenia klientów.

- zapewnienie miejsc parkingowych dla klientów – wydaje się być przedsięwzięciem maksymalnie trudnym, a wręcz nierealnym. Urząd Miejski jest zlokalizowany w centrum miasta, a takie położenie budynków na ogół wiąże się z ograniczeniami przestrzeni publicznej przeznaczanej na potrzeby komunikacji i zmechanizowanego ruchu drogowego.

W celu zwiększenia poziomu zadowolenia klientów należałoby więc zwiększyć dostępność miejsc parkingowych, co jest obecnie nie do zrealizowania. Wydaje się więc, że w celu zmiany oceny klientów w tej kwestii należy podjąć działania, które zmniejszą poziom oczekiwań. Mogą to być przede wszystkim działania informacyjne – przykładowo na stronach internetowych i w innych materiałach informacyjnych zawierających dane kontaktowe Urzędu można zawrzeć informację o sposobach dotarcia do Urzędu (nr linii autobusowej, nazwa przystanku itp.). Jednocześnie kierowców poruszających się prywatnymi środkami lokomocji można uprzedzić o trudnościach w dostępności miejsc parkingowych (np. Urząd nie dysponuje miejscami parkingowymi w bezpośrednim sąsiedztwie Urzędu), oraz wskazać najbliższe dostępne miejsca, z których kierowcy mogą skorzystać (np.: Najbliższe bezpłatne miejsca parkingowe są zlokalizowane przy ul., klienci mogą korzystać z płatnych miejsc parkingowych, których koszt wynosi 3,50 zł za godzinę parkowania, itp.).

- toalety dla klientów są odpowiednie do potrzeb i schludne – wydaje się być działaniem o tyle możliwym do spełnienia, że całkowicie zależnym od Urzędu. Estetyczny wygląd i funkcjonalność urządzeń sanitarnych jest często postrzegana za istotny element, szczególnie w budynkach instytucji kierujących swoje działania do obywateli. Pożądanym rozwiązaniem byłaby więc modernizacja istniejących toalet lub wygospodarowanie nowego pomieszczenia w holu głównym budynku z przeznaczeniem na ubikację dla klientów. Stałym działaniem administracji Urzędu powinno być utrzymywanie pomieszczeń sanitarnych w czystości oraz zapewnienie wyposażenia w środki higieniczne. Jedynym problemem utrudniającym poprawę w/w zagadnienia może być korzystanie z nich przez osoby z zewnątrz (bezdumni, osoby pod wpływem alkoholu), które nagminnie niszą, zanieczyszczają toalety w stopniu uniemożliwiającym korzystanie z nich. Takie zachowanie staje się bezpośrednim zagrożeniem dla zdrowia i bezpieczeństwa pracowników i petentów;

- urząd jest nowocześnie wyposażony – ten element oceny wydaje się być z jednej strony łatwy, a z drugiej trudny do zrealizowania. Łatwość oznacza brak potrzeby podejmowania szczególnych inwestycji lub przebudowy czy wydawania rozporządzeń wewnętrznych. Istotną trudnością jest natomiast wygospodarowanie wystarczającej kwoty środków finansowych, które można by przeznaczyć na doposażenie i modernizację wyposażenia urzędu. Niezależnie bowiem od poziomu oczekiwań w zakresie nowoczesnego wyposażenia klienci na ogół nie oceniają pozytywnie wysokich nakładów finansowych na modernizację budynku i wyposażenia instytucji, szczególnie gdy potocznym skojarzeniem jest przeznaczanie na inwestycje „środków publicznych”.

Dlatego też optymalnym rozwiązaniem wydaje się z jednej strony sukcesywne doposażenie urzędu i wymiana urządzeń (można by wykorzystać dostępność środków unijnych z przeznaczeniem na modernizację urzędu).

- wybrane sprawy urzędowe można załatwić także drogą elektroniczną

W tym przypadku wydaje się, że jedynym rozwiązaniem jest podjęcie szeroko zakrojonych działań mających na celu wdrożenie w urzędzie interaktywnych form komunikacji, ponieważ są one coraz powszechniejsze społecznie. Katalog działań, które można podjąć w tym obszarze, jest dość rozległy i obejmuje adaptację i wdrażanie systemów informatycznych dla administracji, rozwijanie kompetencji pracowniczych w zakresie komunikacji za pośrednictwem Internetu, zakup instalacji zapewniających szybkie łącze sprawny transfer danych, modernizację strony internetowej uwzględniającej możliwość komunikacji z potencjalnymi klientami urzędu, przeprowadzenie kampanii informacyjnej kierowanej do mieszkańców i inwestorów obejmującej możliwości załatwiania spraw poprzez komputer itp. Do sfinansowania znacznej z proponowanych części działań można wykorzystać dostępne fundusze unijne. Wydaje się, że ze względu na proces zmian społecznych obejmujących coraz powszechniejszy dostęp obywateli do Internetu i zwiększające się możliwości jego wykorzystania, ten obszar aktywności Urzędu powinien być priorytetem wśród działań zwiększających poziom zadowolenia klientów z funkcjonowania urzędu.