



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



„Dobry i przyjazny urząd”

RAPORT

z badań satysfakcji klienta zewnętrznego w Urzędzie Gminy Lubasz

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



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



“Dobry i przyjazny urząd”

SPIS TREŚCI

Wprowadzenie	3
1. Streszczenie raportu.....	4
2. Opis pilotażu i zebranych wyników badań.....	5
3. Zestawienie i analiza danych	6
4. Wnioski i rekomendacje	15
5. Opis wybranej i zastosowanej metodyki	16
6. Bibliografia	18

“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 Gminy Lubasz, wraz z analizą porównawczą z 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 Gminy Lubasz 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
- Terminowość załatwiania sprawy
- Dostępność miejsc do siedzenia i miejsc, gdzie jest możliwość wypełnienia formularzy

Na podstawie uzyskanych wyników obliczono Europejski Indeks Satysfakcji (ECSI) dla Urzędu i wynosi on 4,00 w skali 5-punktowej, co stanowi dobry wynik. W porównaniu z pierwszym badaniem prowadzonym od 01.10.2013 – 15.10.2013 r. Zadowolenie klientów z usług świadczonych przez urząd wzrosło o 10,6%

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 osób 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 Gminy Lubasz 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 Gminy Lubasz, korzystający z usług Urzędu. Próbę badawczą ustalono na poziomie co najmniej 50 respondentów. Otrzymano zwrot 50 kompletnie wypełnionych kwestionariuszy.

“Dobry i przyjazny urząd”

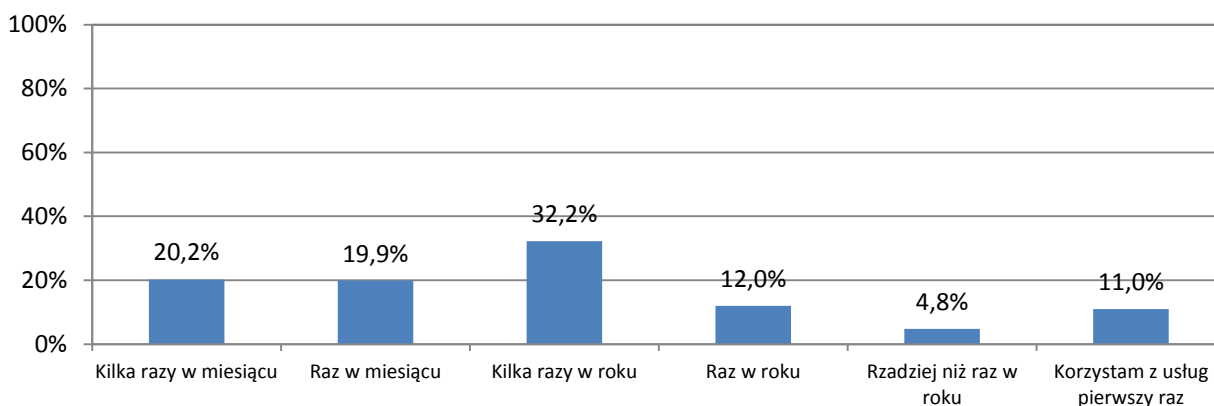
3. Zestawienie i analiza danych

3.1. Tradycyjne badanie ankietowe

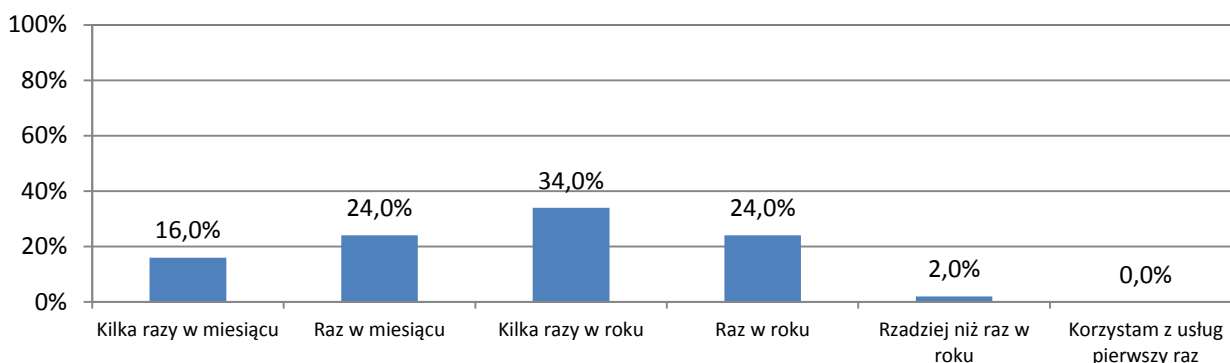
Poniżej zostały przedstawione wyniki badań w formie wykresów słupkowych, kołowych oraz tabel opatrzonych komentarzami. Wyniki przedstawione są procentowo (1 ankietowany = 2%). Kwestionariusz ankietowy składał się z 5 pytań zamkniętych i jednego otwartego.

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

Badanie I



Badanie II



źródło: opracowanie własne na podstawie przeprowadzonych badań ankietowych

Spośród 50 ankietowanych największy odsetek stanowią osoby, które korzystają z usług Urzędu kilka razy w roku (34%). Struktura klientów biorących udział w badaniu jest bardzo podobna jak podczas pierwszego badania. Dwie kolejne, pod względem liczebności, grupy (24%) stanowili respondenci załatwiający swoje sprawy raz w roku

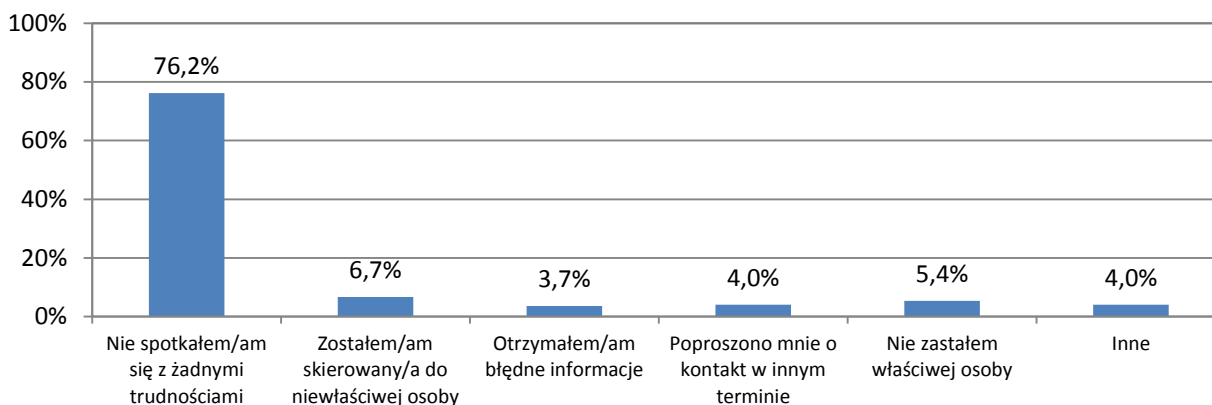


“Dobry i przyjazny urząd”

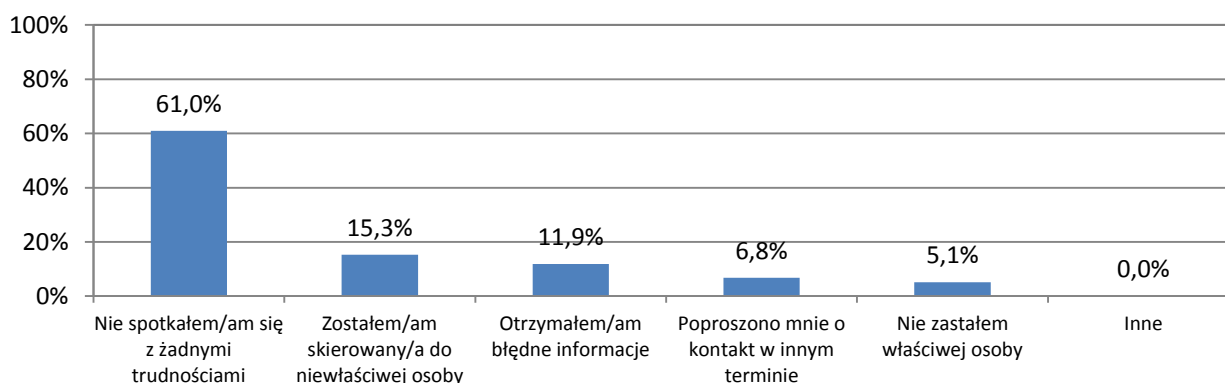
lub raz w miesiącu. 16% ankietowanych stanowią osoby, które są w urzędzie bardzo często, bo aż kilka razy w miesiącu.

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 50 kwestionariuszach zostały zaznaczone 59 odpowiedzi.

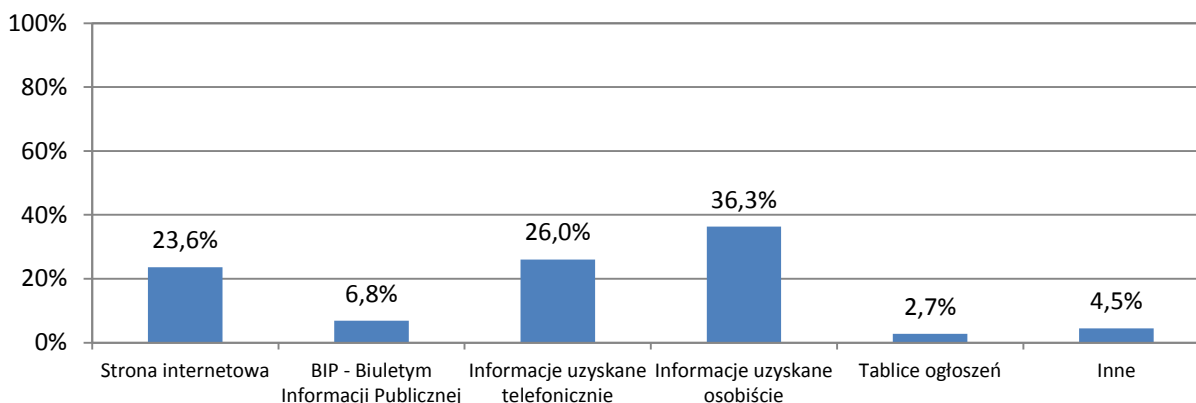
Wyniki drugiego badania rozłożyły się analogicznie jak w przypadku badania pierwszego, jednak większa liczba klientów urzędu zgłaszała występujące problemy podczas załatwianych spraw. Zdecydowana większość odpowiedzi udzielonych przez ankietowanych (61%) pokazuje, iż respondenci nie spotkali się z żadnymi trudnościami podczas załatwiania spraw. Zdarza się jednak, że klienci napotykają na pewne problemy. Najczęściej klienci urzędu

“Dobry i przyjazny urząd”

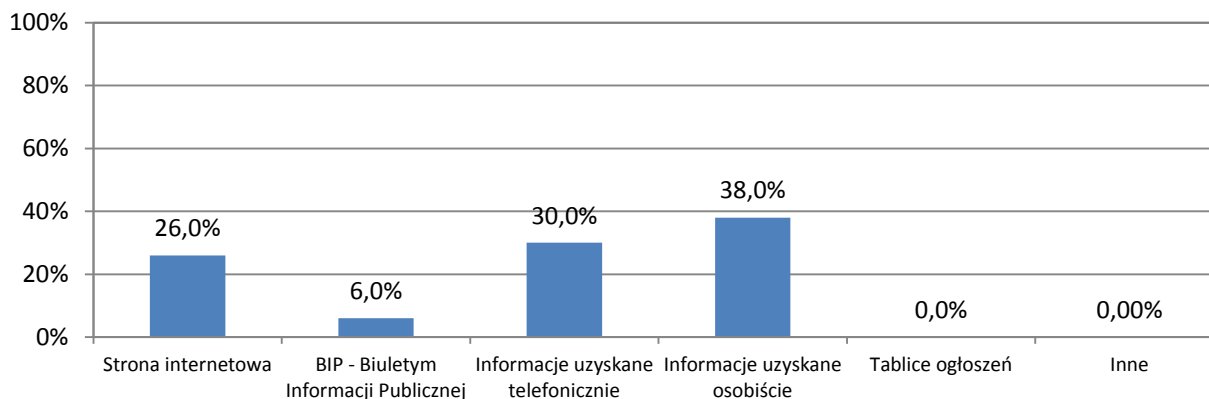
wskazywali, iż zostali skierowani do niewłaściwej osoby - aż 15,3% wskazało tę odpowiedź. Odpowiedź otrzymałem błędne informacje (11,9% osób ankietowanych).

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

Badanie I



Badanie II



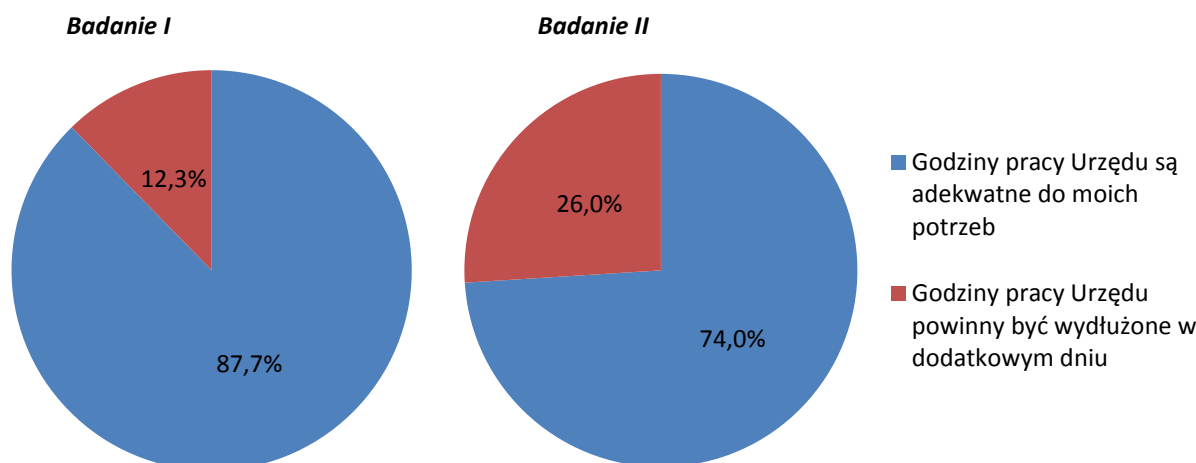
źródło: opracowanie własne na podstawie przeprowadzonych badań ankietowych

Kolejny wykres znów pokazuje podobieństwo między osobami biorącymi udział w badaniu. Chcąc uzyskać informację o procedurze załatwienia danej sprawy ankietowani najczęściej korzystają z informacji osobiście w Urzędzie Gminy. Również duża liczba ankietowanych stwierdziła, że korzysta z informacji uzyskanej telefonicznie. Pozytywnym zjawiskiem jest, że łącznie ponad 30% ankietowanych korzysta ze źródeł internetowych, co czyni to źródło informacji tak silne jak osobista rozmowa z pracownikiem. Tylko pojedyncze

“Dobry i przyjazny urząd”

z ankietowanych osób wykorzystują Biuletyn Informacji Publicznej na co warto zwrócić uwagę zamieszczając w internecie ważne z punktu widzenia mieszkańców informacje.

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



źródło: opracowanie własne na podstawie przeprowadzonych badań ankietowych

Ponad 87% ankietowanych twierdziło w pierwszym badaniu, że godziny pracy Urzędu są adekwatne do ich potrzeb. Pozostała część chciałaby jednak, aby godziny pracy zostały wydłużone w wybranym dniu, najczęściej wśród propozycji pojawiało się wydłużenie godzin pracy w poniedziałek do godziny 17, takich odpowiedzi było aż 36. Podobne wyniki zaobserwowano w kolejnym badaniu gdzie potrzebę zmiany godzin urzędowania zgłosiło 26 % ankietowanych. 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 częściowych 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.



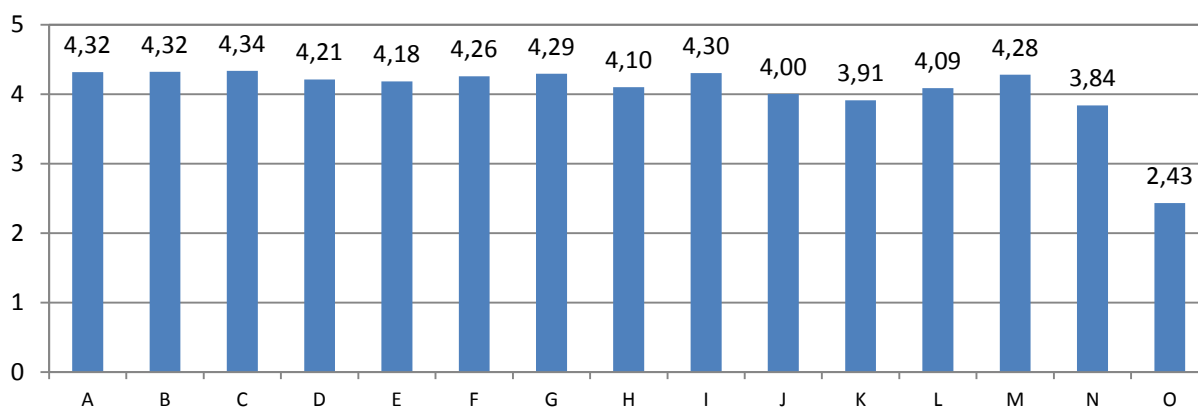
“Dobry i przyjazny urząd”

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

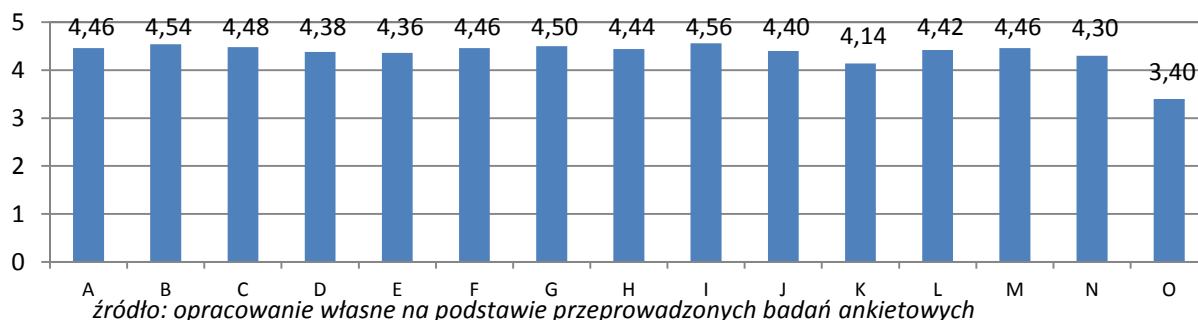
Wykres 5. Ocena satysfakcji poszczególnych aspektów usług świadczonych przez urząd

Badanie I



“Dobry i przyjazny urząd”

Badanie II



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

- I - Zaoferowanie pomocy przy wypełnianiu formularzy
- B - Nastawienie pracownika do klienta
- G - Czas i sprawność obsługi

Natomiast aspektami ocenionymi najniżej są:

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

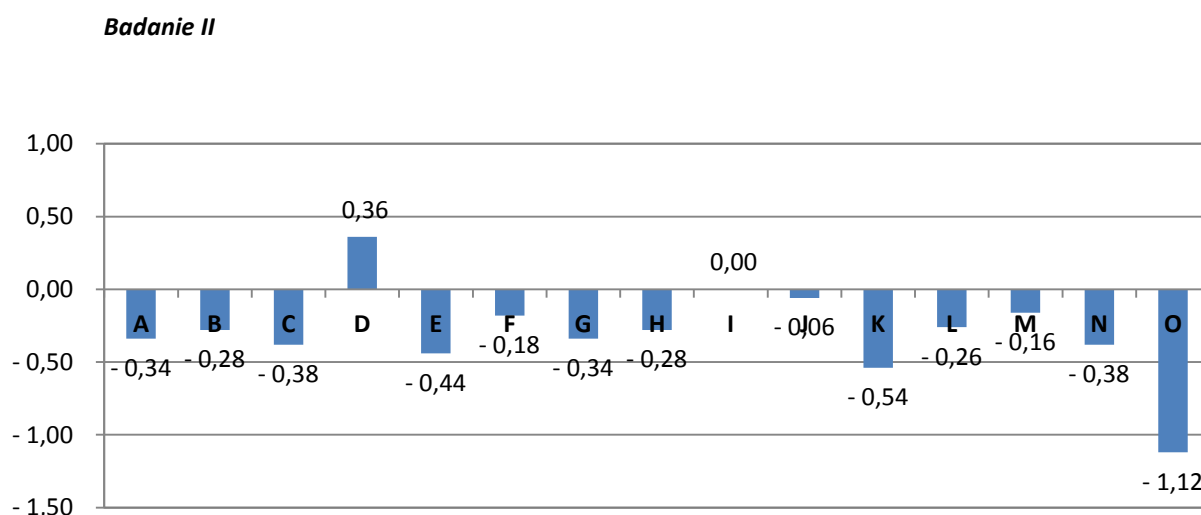
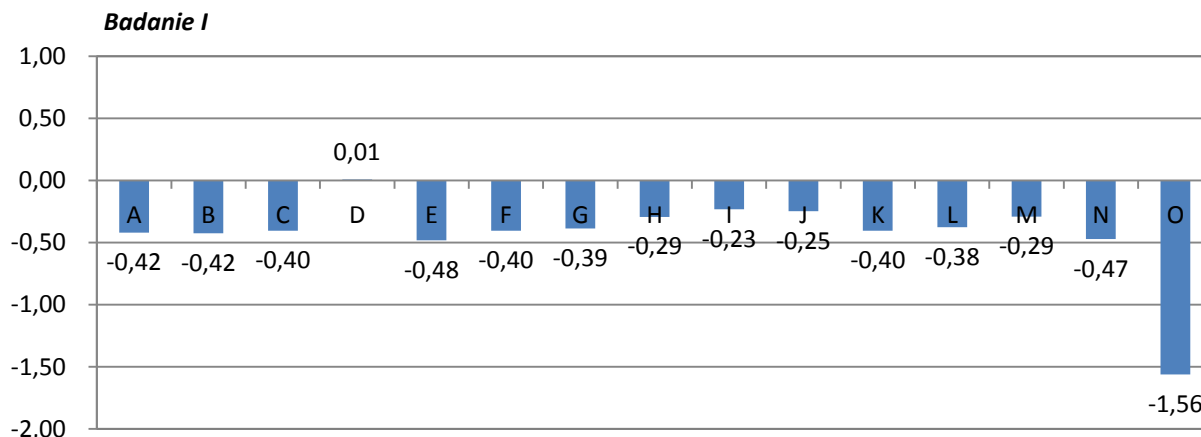
Wyniki oceny satysfakcji prezentują się bardzo podobnie jak w pierwszym badaniu co potwierdza postawione tezy. Tylko bardzo drobne różnice decydowały o tym, które aspekty znalazły się wśród trzech najlepiej ocenionych, jednak bardzo wyraźnie można zauważyć gdzie klienci widzą niedociągnięcia.

W celu pełnej analizy nie jest wystarczające zbadanie satysfakcji płynącej z poszczególnych aspektów. Ocenione pod kontem satysfakcji aspekty należy porównać z istotnością tych aspektów. Pozwala na to technika Servqual, gdzie obliczone zostają różnice pomiędzy satysfakcją 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.
- **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.

“Dobry i przyjazny urząd”

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 lub na równi z nią to:

- D - Wygląd pracownika
- I - Zaoferowanie pomocy przy wypełnianiu formularzy

Aspektami wymagającymi udoskonalenia w pierwszej kolejności są:

- O - Udogodnienia dla klientów niepełnosprawnych
- E - Terminowość załatwiania sprawy
- K - Dostępność miejsc do siedzenia i miejsc, gdzie jest możliwość wypełnienia formularzy

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

“Dobry i przyjazny urząd”

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	4,74	4,80	4,32	4,46	-0,42	-0,34	4,09	4,28
B Nastawienie pracownika do klienta	4,75	4,82	4,32	4,54	-0,42	-0,28	4,10	4,38
C Kompetencja i fachowość pracownika Urzędu	4,74	4,86	4,34	4,48	-0,40	-0,38	4,11	4,35
D Wygląd pracownika	4,20	4,02	4,21	4,38	0,01	0,36	3,54	3,52
E Terminowość załatwiania sprawy	4,66	4,80	4,18	4,36	-0,48	-0,44	3,90	4,19
F Czas oczekiwania na obsługę	4,66	4,64	4,26	4,46	-0,40	-0,18	3,97	4,14
G Czas i sprawność obsługi	4,68	4,84	4,29	4,50	-0,39	-0,34	4,02	4,36
H Dostęp do dokumentów niezbędnych do załatwienia sprawy i ich czytelność (BIP, Urząd)	4,39	4,72	4,10	4,44	-0,29	-0,28	3,60	4,19
I Zaoferowanie pomocy przy wypełnianiu formularzy	4,54	4,56	4,30	4,56	-0,23	0,00	3,91	4,16
J Warunki lokalowe obsługi klienta	4,25	4,46	4,00	4,40	-0,25	-0,06	3,40	3,92
K Dostępność miejsc do siedzenia i miejsc, gdzie jest możliwość wypełniania formularzy	4,32	4,68	3,91	4,14	-0,40	-0,54	3,38	3,88
L Czytelność oznakowania wejścia do budynku i komórek organizacyjnych Urzędu	4,46	4,68	4,09	4,42	-0,38	-0,26	3,65	4,14
M Biuro Obsługi Klienta/ Sekretariat	4,57	4,62	4,28	4,46	-0,29	-0,16	3,91	4,12
N Udogodnienia dla klientów	4,31	4,68	3,84	4,30	-0,47	-0,38	3,31	4,02
O Udogodnienia dla klientów niepełnosprawnych	3,99	4,52	2,43	3,40	-1,56	-1,12	1,94	3,07

Aspekty których indeks satysfakcji uzyskał najniższą wartość to:

- O - Udogodnienia dla niepełnosprawnych
- D - Wygląd pracownika (ze względu na bardzo małą wagę)
- K - Dostępność miejsc do siedzenia i miejsc, gdzie jest możliwość wypełnienia formularzy

Wskaźnik ECSI dla Urzędu Gminy Lubasz, został wyliczony na podstawie średniej wartości wskaźników ECSI i wynosi 4,05 i wzrósł o 10,6% w porównaniu z pierwszym badaniem.

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

“Dobry i przyjazny urząd”

W ostatnim pytaniu ankietowani mieli możliwość udzielenia swobodnej odpowiedzi na temat oczekiwań wobec sposobu obsługi klienta w Urzędzie. Respondenci podczas drugiego badania niechętnie się wypowiadali. Pojawiły się dwa komentarze z czego jeden dotyczył przystosowania urzędu do obsługi niepełnosprawnych. Poniżej zamieszczone zostały wszystkie odpowiedzi, które znalazły się na zebranych kwestionariuszach.

- Nie mam uwag.
- Urząd powinien być przystosowany do obsługi osób niepełnosprawnych.

“Dobry i przyjazny urząd”

4. Wnioski i rekomendacje

Przeprowadzone badania i dokonana analiza danych oraz obserwacja warunków panujących w Urzędzie Gminy Lubasz 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

UDOGODNIENIA DLA OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH

Widocznym problemem w Urzędzie Gminy Lubasz jest dostępność urzędu dla osób niepełnosprawnych. W urzędzie brakuje podjazdu co uniemożliwia dostanie się do niego. Mimo, że aspekt ten dotyczy wąskiej grupy osób został dostrzeżony przez większość ankietowanych, którzy ocenili satysfakcję z tego aspektu na 3,4, a różnica między satysfakcją a oczekiwaniami wynosi aż -1,12. Również analizując dane z pomocą Europejskiego Indeksu Satysfakcji zauważyć można, że jest to najniżej oceniony aspekt ECSI=3,07. W pierwszej kolejności zaleca się analizę możliwych architektonicznie i finansowo rozwiązań zapewniających dostępność urzędu wszystkim jego klientom.

Rekomendacja 2

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 (26%). Wypowiedzi takie pojawiły się również w pytaniu 6 w pierwszym badaniu gdzie klienci mogli wypowiadać się na temat swoich oczekiwań względem urzędu. Najwięcej mieszkańców wypowiedziało się za wydłużeniem godzin otwarcia urzędu w poniedziałki do godziny 17. Wynika to najprawdopodobniej z faktu, że część mieszkańców Gminy Lubasz dojeżdża do pracy 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.

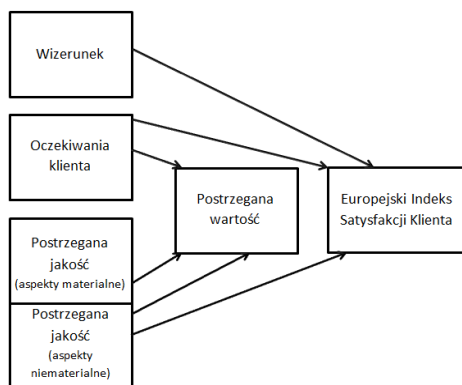
“Dobry i przyjazny urząd”

5. Opis wybranej i zastosowanej metodyki

Model Servqual – narzędzie służące do pomiaru jakości usługi, które ocenia zarówno percepcję – sposób w jaki usługa jest postrzegana – satysfakcją 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 zawierać będą pytanie 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 satysfakcje z danego aspektu). Ten rodzaj badania umożliwi klientowi wyrażenie swojej opinii na temat kluczowych aspektów funkcjonowania urzędu w krótkim czasie. Badania są zwykle realizowane na dużych próbach badawczych, co umożliwi 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*