

## **Analiza badania satysfakcji klienta z poziomu usług świadczonych w Starostwie Powiatowym w Wodzisławiu Śląskim**

### **Cel badania**

Podstawowym celem badania było określenie jakości obsługi klientów Starostwa Powiatowego w Wodzisławiu Śląskim. Wyniki z ankietyzacji pomocne są w określeniu poziomu zadowolenia naszych klientów w związku z wdrożonym w Urzędzie Systemem Zarządzania Jakością według normy ISO 9001:2008.

Cele szczegółowe:

- ocena pracy Punktu Obsługi Klienta/Kancelarii Starostwa,
- ocena pracownika pod względem: kompetencji, jakości i precyzji udzielanych informacji, kultury osobistej i komunikatywności,
- ocena poziomu świadczonych usług w Starostwie po względem: terminowości, sprawności obsługi oraz dostępności druków wniosków/formularzy,
- określenie głównego źródła informacji dla klienta w zakresie możliwości załatwienia sprawy,
- określenie częstotliwości korzystania z usług Starostwa,
- uwagi/propozycje klientów dotyczące ewentualnego udoskonalenia świadczonych usług.

### **Metoda i próba badawcza**

Dane były zbierane za pomocą ankiety opracowanej przez Zespół ds. Jakości i Doskonalenia Usług Starostwa, skierowanej do klienta w okresie od 15 marca 2012r. do 15 czerwca 2012r. Pobrać ją można było w formie papierowej w siedzibie Starostwa, jak również na stronie internetowej [www.powiatwodzislawski.pl](http://www.powiatwodzislawski.pl). Przygotowanych zostało 16 urn, do których klient mógł wrzucać ankiety lub odesłać on-line.

Łącznie zebrano 263 ankiety:

- a) siedziba przy ul. Bogumińskiej 2 i Mendego 3 – 37,
- b) siedziba przy ul. Pszowskiej 92a – 211,
- c) strona internetowa [www.powiatwodzislawski.pl](http://www.powiatwodzislawski.pl) – 15.

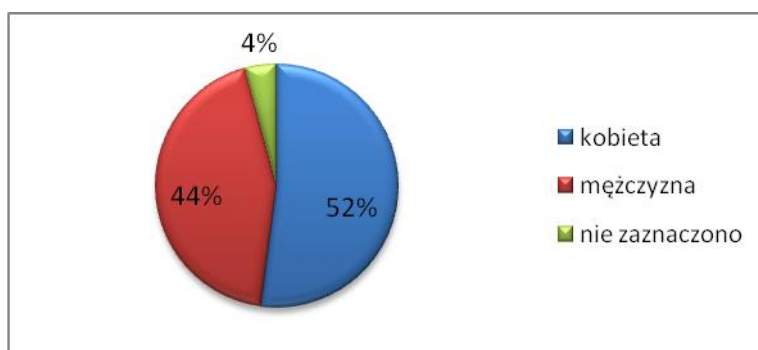
## Charakterystyka próby badawczej

W przeprowadzonym badaniu ankietowym respondenci zostali scharakteryzowani według trzech zmiennych demograficznych: płci, wieku, wykształcenia.

Pierwszą z nich stanowiła płeć, w której grupą liczniejszą były kobiety, stanowiące 52% ogółu badanych, z kolei mężczyźni 44%. Łącznie w badaniu ankietowym uczestniczyło 263 klientów.

*Płeć:*

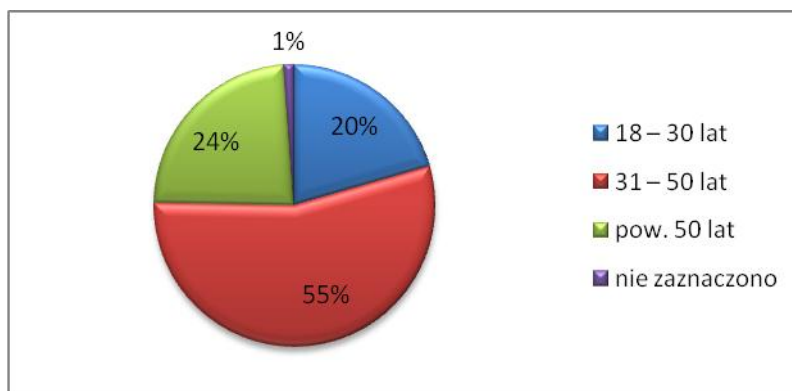
Wyszczególnienie	Liczba	Procent
kobieta	137	52%
mężczyzna	115	44%
nie zaznaczono	11	4%



Wśród ankietowanych znaleźli się reprezentanci wszystkich zaproponowanych przedziałów wiekowych. Najliczniejszą grupę (55%) stanowiły osoby z przedziału pomiędzy 31 – 50 lat. Osoby powyżej 50 roku życia stanowiły 24%, natomiast najmniej reprezentatywną grupą byli respondenci z przedziału 18 – 30 lat – 20% ogółu badanych.

*Wiek:*

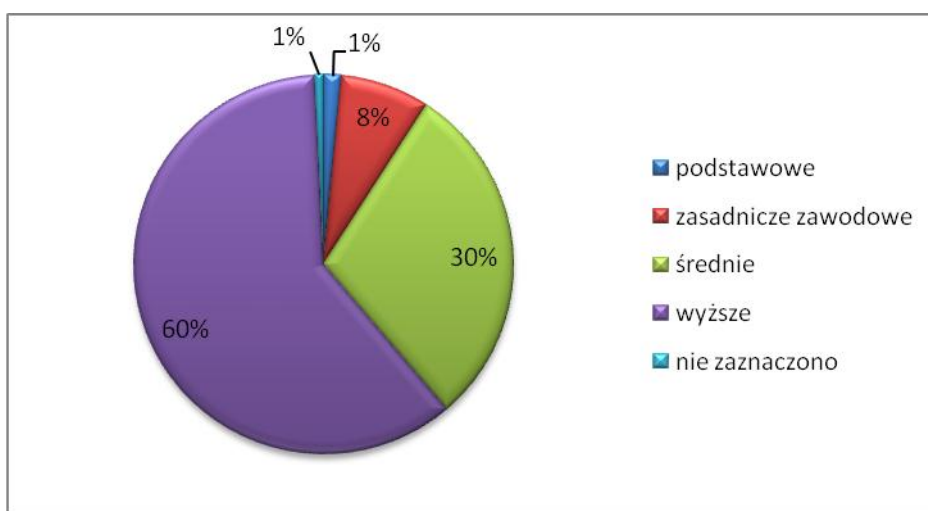
Wyszczególnienie	Liczba	Procent
18 – 30 lat	54	20%
31 – 50 lat	144	55%
pow. 50 lat	62	24%
nie zaznaczono	3	1%



Biorąc pod uwagę wykształcenie osób wypełniających ankietę najczęściej klientów deklarowało, iż posiada wykształcenie wyższe – 60%. Drugą co do liczności grupą były osoby z wykształceniem średnim – 30% ogółu badanych, natomiast z wykształceniem zasadniczym zawodowym – 8%, a podstawowym – 1%.

*Wykształcenie:*

Wyszczególnienie	Liczba	Procent
podstawowe	4	1%
zasadnicze zawodowe	20	8%
średnie	78	30%
wyższe	159	60%
nie zaznaczono	2	1%



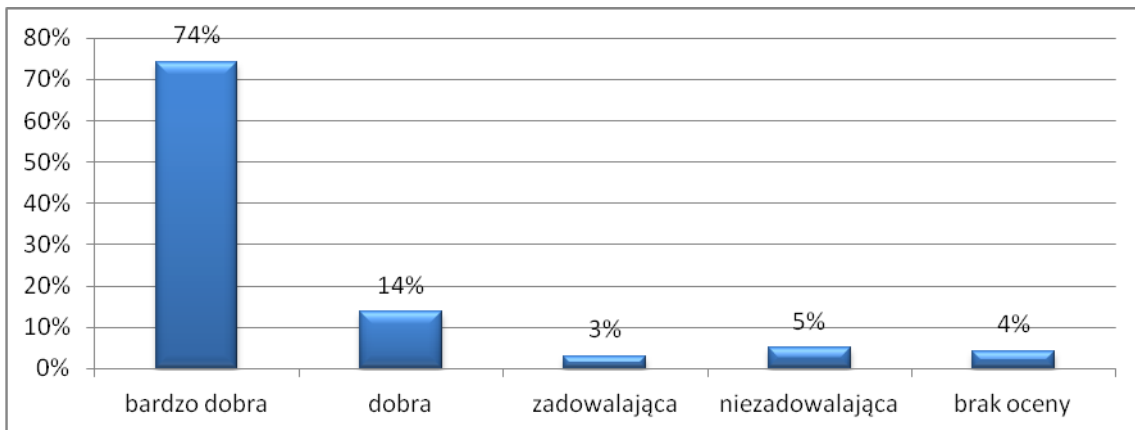
## Wyniki ankietyzacji

**Klienci biorący udział w badaniu ankietowym mieli możliwość wyrażenia opinii na temat pracowników zatrudnionych (obsługujących) w Starostwie.**

Ocena obejmowała następujące elementy:

*Kompetencje i znajomość przepisów, procedur (fachowość urzędnika)*

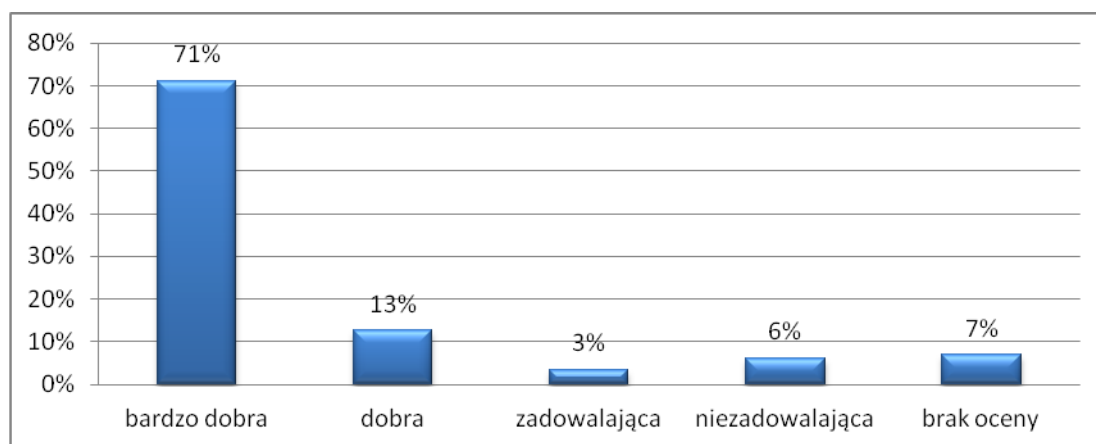
Wyszczególnienie	Liczba	Procent
bardzo dobra	195	74%
dobra	36	14%
zadowalająca	8	3%
niezadowalająca	13	5%
brak oceny	11	4%



W opinii klientów biorących udział w badaniu ankietowym kompetencje pracowników Starostwa oraz znajomość przepisów i procedur jest na poziomie bardzo dobrym i dobrym – 88%.

#### *Jakość i precyzja udzielonych informacji*

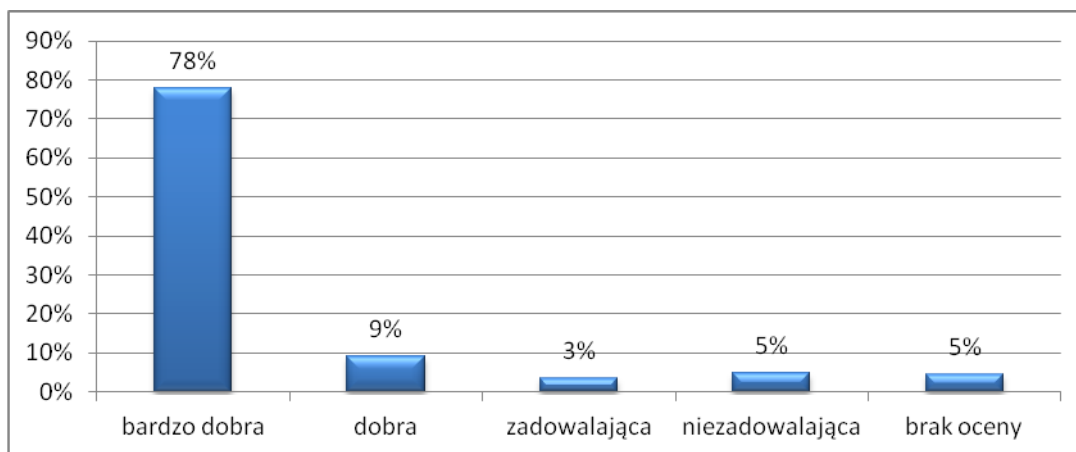
Wyszczególnienie	Liczba	Procent
bardzo dobra	187	71%
dobra	33	13%
zadowolająca	9	3%
niezadowolająca	16	6%
brak oceny	18	7%



Jakość i precyzja udzielonych informacji przez pracownika zajmującego się sprawą zostały ocenione jako – bardzo dobre i dobre – 84%. 6% klientów nie była zadowolona pod tym względem.

### *Kultura osobista pracownika*

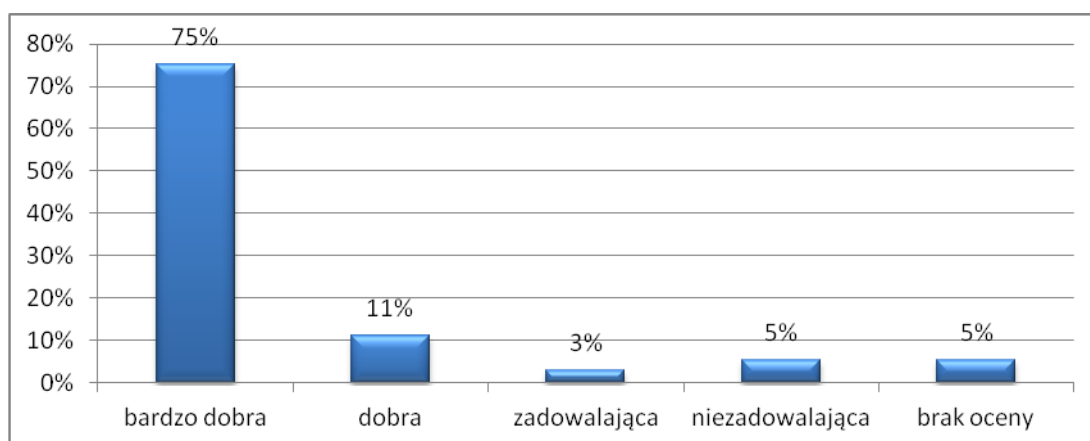
<b>Wyszczególnienie</b>	<b>Liczba</b>	<b>Procent</b>
bardzo dobra	205	78%
dobra	24	9%
zadowalająca	9	3%
niezadowalająca	13	5%
brak oceny	12	5%



W opinii klientów pracownicy charakteryzują się wysoką kulturą osobistą, o czym świadczy 87% ocen bardzo dobrych i dobrych. 5% spośród wypełniających ma odmienne zdanie i ocenia w/w cechę pracownika Starostwa w stopniu niezadowalającym.

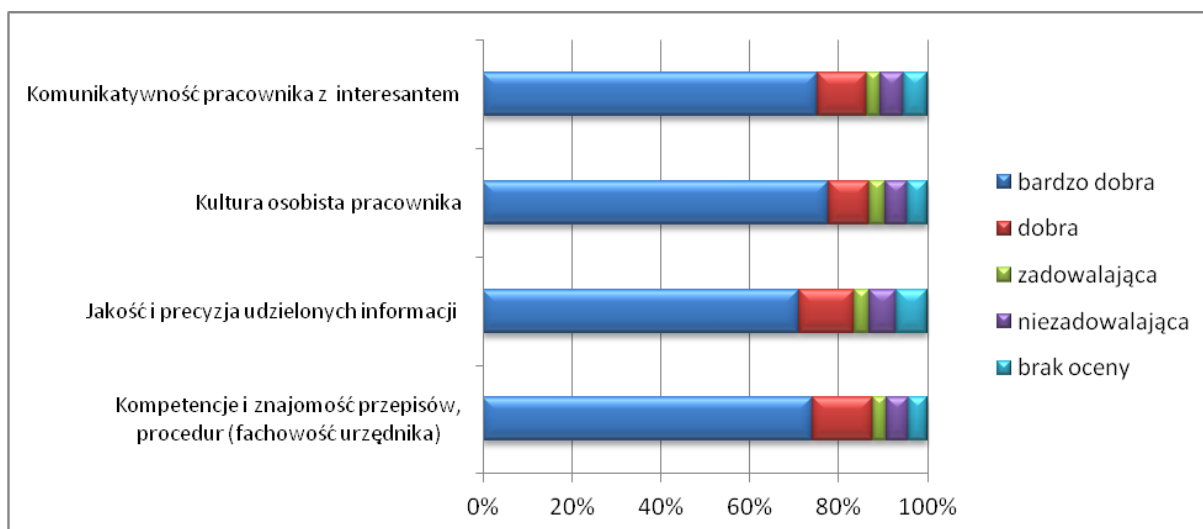
### *Komunikatywność pracownika z interesantem*

<b>Wyszczególnienie</b>	<b>Liczba</b>	<b>Procent</b>
bardzo dobra	198	75%
dobra	29	11%
zadowalająca	8	3%
niezadowalająca	14	5%
brak oceny	14	5%



Zdecydowana większość osób biorących udział w badaniu oceniła komunikatywność pracownika z interesantem na poziomie bardzo dobry i dobrym – 86%. 14 osób (5%) uznało, iż pracownicy obsługujący mają problem w porozumiewaniu się z klientem.

## Podsumowując:

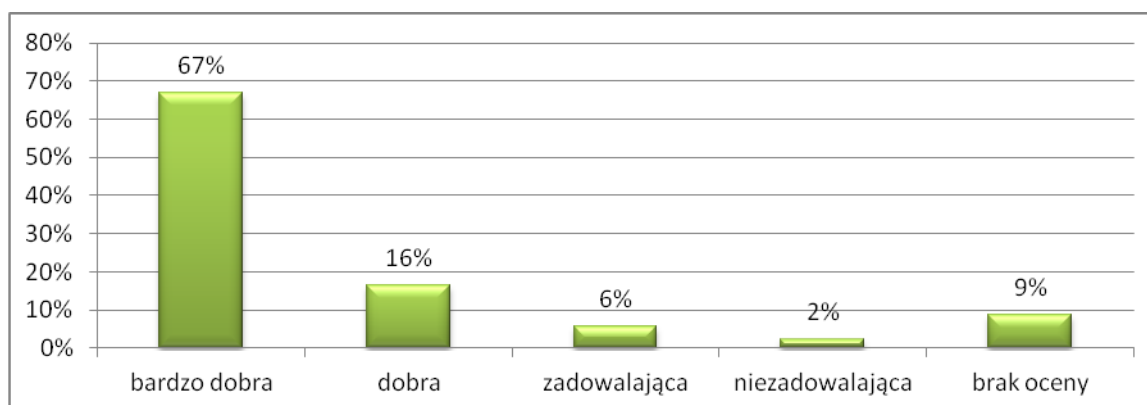


Klienci Starostwa szczególnie wysoko ocenili kompetencje i znajomość przepisów, procedur przez pracowników, jak również ich kulturę osobistą. Najslabiej w ocenie wypadła jakość i precyzja udzielanych informacji.

**W kolejnym pytaniu ankietowani poproszeni zostali o dokonanie generalnej oceny poziomu świadczonych usług, biorąc pod uwagę następujące kryteria:**

### *Terminowość załatwiania spraw*

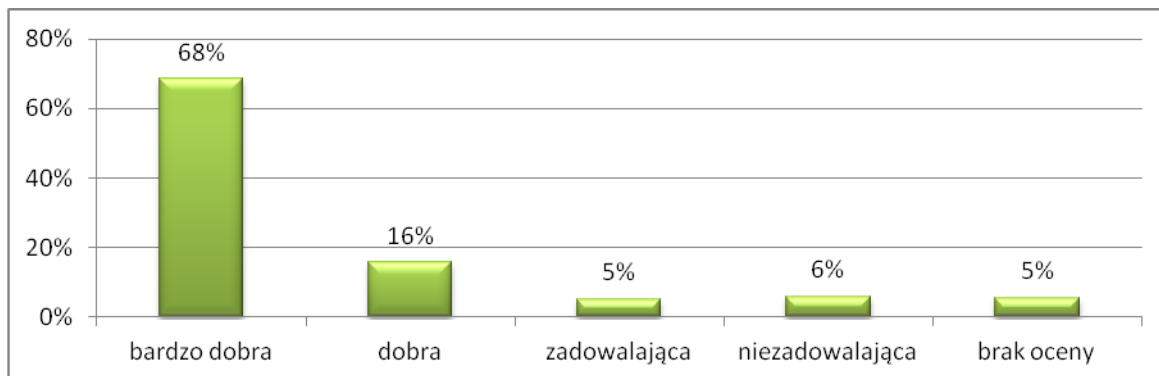
Wyszczególnienie	Liczba	Procent
bardzo dobra	176	67%
dobra	43	16%
zadowalająca	15	6%
niezadowalająca	6	2%
brak oceny	23	9%



Świadczenie usług pod względem terminowości załatwiania spraw zostało ocenione przez klientów biorących udział w badaniu na poziomie bardzo dobrym i dobrym – 83% ogółu ocen. Tylko 2% badanych ocenią ten element świadczenia usług na poziomie niezadowalającym.

### *Sprawną obsługą klienta*

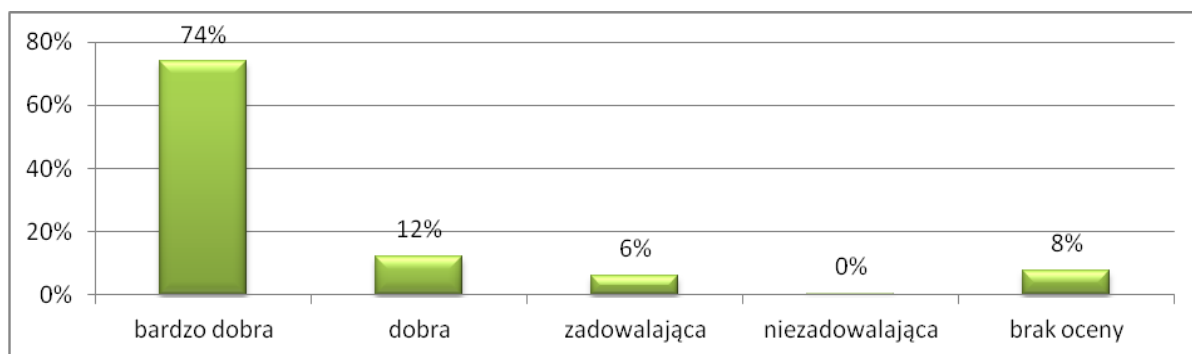
<b>Wyszczególnienie</b>	<b>Liczba</b>	<b>Procent</b>
bardzo dobra	180	68%
dobra	41	16%
zadowalająca	13	5%
niezadowalająca	15	6%
brak oceny	14	5%



Ankietowani również bardzo wysoko ocenili sprawność obsługi – o czym świadczy ponad 220 ocen bardzo dobrych i dobrych (84%). Natomiast 6% jest odmiennego zdania i nisko ocenia skuteczność obsługi klientów przez pracowników.

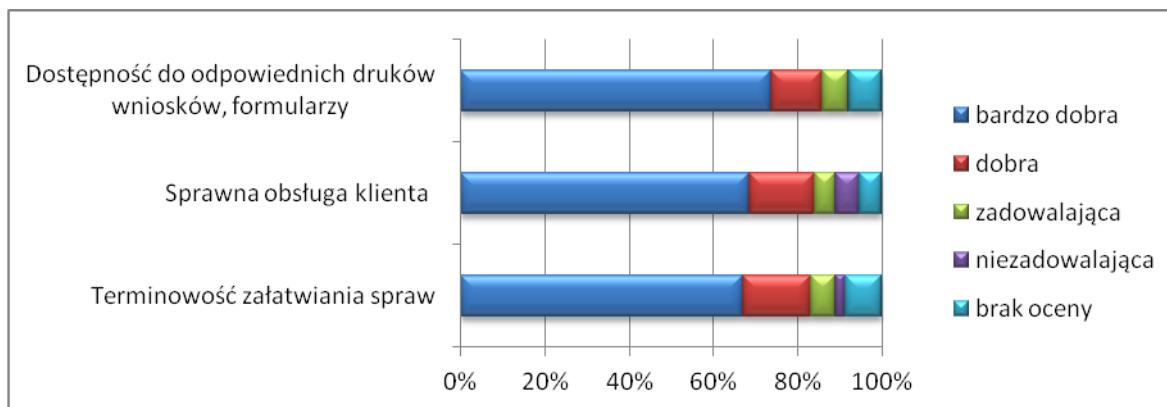
### *Dostępność do odpowiednich druków wniosków, formularzy*

<b>Wyszczególnienie</b>	<b>Liczba</b>	<b>Procent</b>
bardzo dobra	194	74%
dobra	32	12%
zadowalająca	16	6%
niezadowalająca	1	0%
brak oceny	20	8%



Dostępność do odpowiednich druków wniosków, formularzy oceniona została bardzo dobrze i dobrze przez 86% klientów biorących udział w badaniu. Podkreślić należy, iż tylko jedna osoba ankietowana wystawiła negatywną ocenę w tym zakresie. Natomiast 20 ankietowanych nie wyraziło opinii na ten temat.

## Podsumowując:

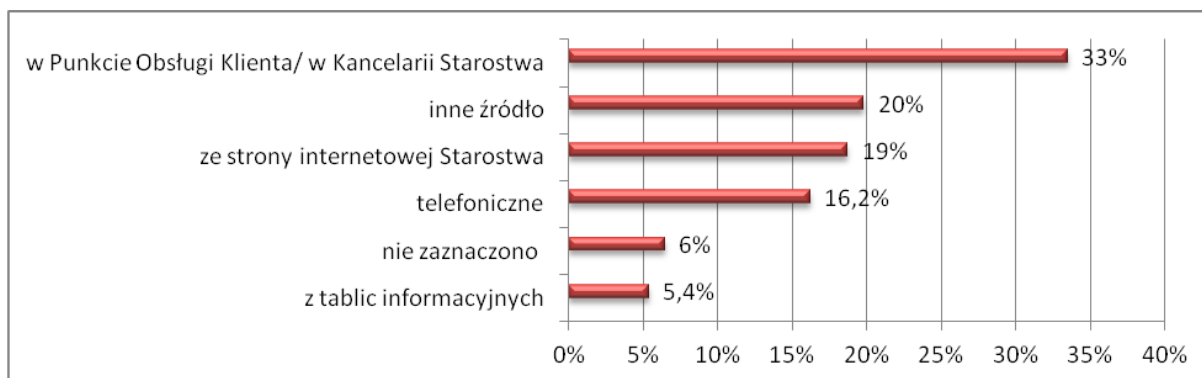


Generalna ocena usług świadczonych przez Starostwo Powiatowe w Wodzisławiu Śląskim jest bardzo dobra, wszystkie trzy elementy ocenione zostały na wysokim poziomie. Klienci przede wszystkim bardzo dobrze ocenili dostępność do odpowiednich druków, wniosków, formularzy. Najwięcej negatywnych spostrzeżeń odnotowano w kwestii terminowości załatwiania spraw.

Na pytanie: **W jaki sposób uzyskał/a Pani/Pan informację o miejscu załatwienia sprawy?**, ankietowani odpowiedzieli:

Wyszczególnienie	Liczba	Procent
w Punkcie Obsługi Klienta/ w Kancelarii Starostwa	93	33%
telefoniczne	45	16%
ze strony internetowej Starostwa	52	19%
z tablic informacyjnych	15	5%
inne źródło*	55	20%
nie zaznaczono	18	6%

(w przypadku 13 ankiet wybrano więcej niż jedna odpowiedź)

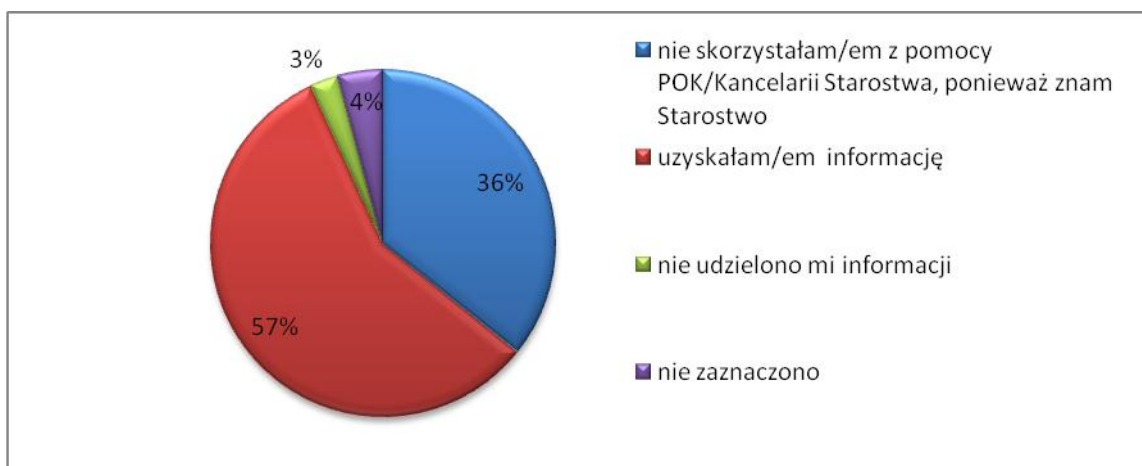


Głównym źródłem z którego klienci czerpią informacje na temat możliwości załatwienia sprawy jest Punkt Obsługi Klienta/Kancelaria Starostwa – 33% odpowiedzi. 19% ankietowanych wskazało, iż informacje znalazło na stronie internetowej Starostwa, natomiast 20% uzyskało informacje z innego źródła niż zaproponowane w kwestionariuszu ankietowym (np.: znajomi, własne doświadczenie/znajomość starostwa, email).



Ocenię klientów wypełniających ankietę podlegała również praca Punktu Obsługi Klienta/ Kancelarii Starostwa. Wyniki są następujące:

Wyszczególnienie	Liczba	Procent
nie skorzystałam/em z pomocy POK/Kancelarii Starostwa, ponieważ znam Starostwo	94	36%
uzyskałam/em informację	151	57%
nie udzielono mi informacji	7	3%
nie zaznaczono	11	4%

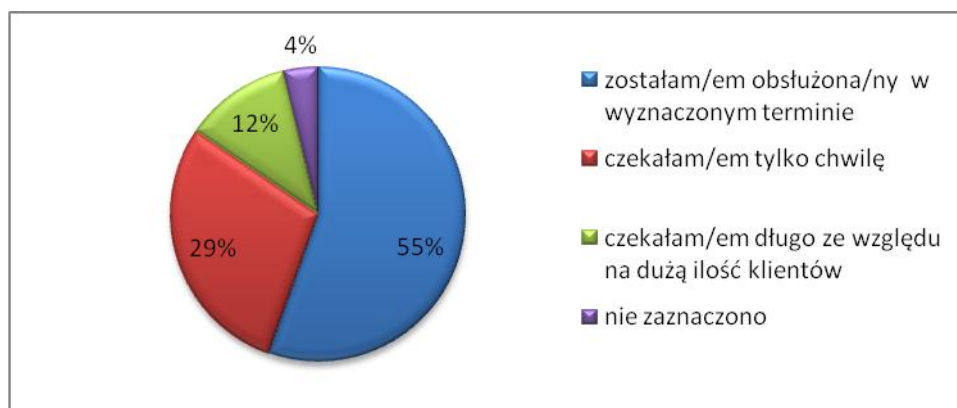


57% ankietowanych deklaruje, iż uzyskało informacje w POK/Kancelarii Starostwa, 36% nie skorzystało z pomocy punktu, ponieważ zna Starostwo, tylko 3% badanych twierdzi, że nie uzyskało informacji.

**Klienci zapytani o czas oczekiwania na obsługę odpowiedzi następująco:**

Wyszczególnienie	Liczba	Procent
zostałam/em obsłużona/ny w wyznaczonym terminie	147	55%
czekałam/em tylko chwilę	77	29%
czekałam/em długo ze względu na dużą ilość klientów	31	12%
nie zaznaczono	10	4%

( w przypadku 2 ankiet wybrano więcej niż jedną odpowiedź)



Ponad połowa klientów biorących udział w badaniu ankietowym (55%) została obsłużona w wyznaczonym terminie. Niecałe 30% czekało tylko chwile, natomiast 12% ankietowanych czekało długo ze względu na dużą ilość klientów.

Klienci Starostwa Powiatowego w Wodzisławiu Śląskim zostali w ankiecie poproszeni również o wyrażenie opinii na temat pozytywnych i negatywnych stron funkcjonowania naszego Urzędu. Wszystkie uwagi i sugestie w zakresie doskonalenia pracy Starostwa zostaną szczegółowo przeanalizowane przez Kierownictwo.

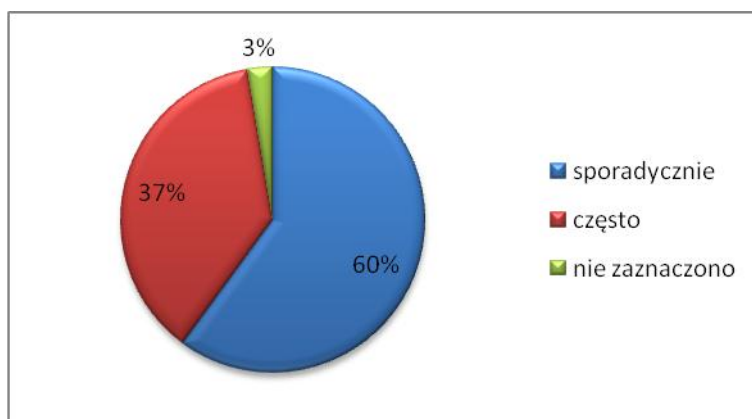
## Podsumowanie

Biorąc pod uwagę wyniki badań ankietowych należy stwierdzić, iż większość klientów (ankietowanych) pozytywnie ocenia pracowników Starostwa Powiatowego w Wodzisławiu Śląskim. Szczególnie wysokim poziomem charakteryzują się kompetencje i znajomość przepisów, procedur, jak również kultura osobista pracowników. Klienci nie mają również większych uwag do jakości świadczonych usług. Zgodnie z ich oceną usługi dostarczane przez Starostwo są na poziomie bardzo dobrym i dobrym. Należy także podkreślić, iż klienci wypełniając ankietę mieli możliwość wypowiedzenia się i zaproponowania ewentualnych zmian/udoskonaleń w zakresie świadczonych usług. Część osób ankietowanych zwróciła uwagę na kilka kwestii/braków, które mogą stanowić przyczynę obniżania jakości usług (np. ubiór pracowników, zbyt mało miejsc parkingowych, kolejki). Wielu ankietowanych również wyraziło swoją pozytywną opinię na temat funkcjonowania Starostwa i zatrudnionych pracowników.

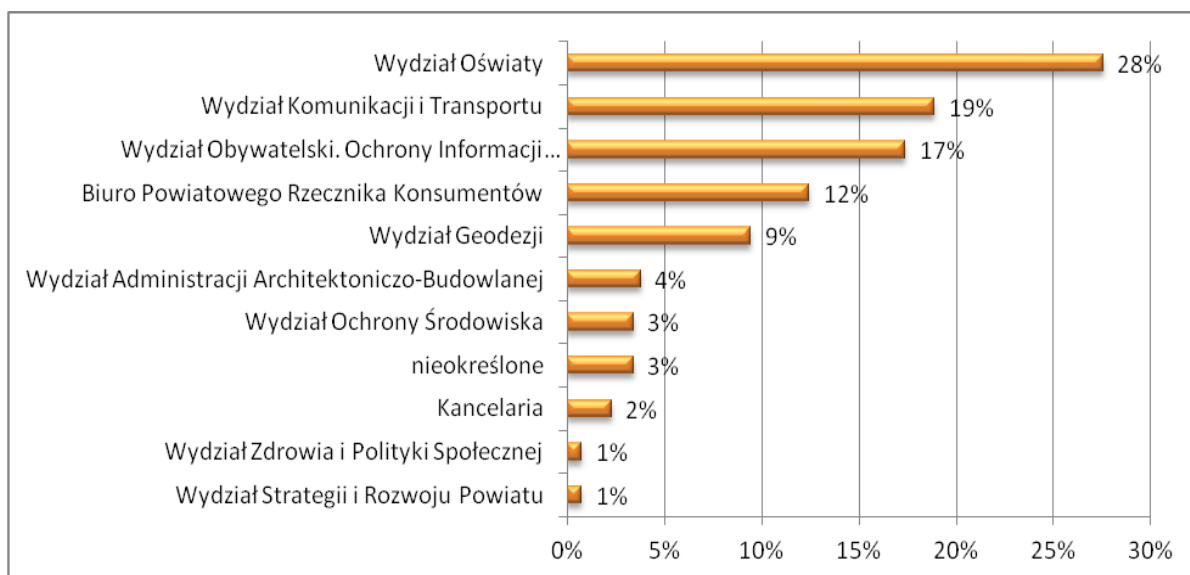
Klienci biorący udział w badaniu ankietowanym deklarowali, iż sporadycznie załatwiali sprawy w Starostwie. Najczęściej korzystali z usług takich Wydziałów jak: Wydział Oświaty, Wydział Komunikacji i Transportu, Wydział Obywatelski. Ochrony Informacji Niejawnych i Zarządzania Kryzysowego.

### Częstość załatwiania spraw w Starostwie

Wyszczególnienie	Liczba	Procent
sporadycznie	158	60%
często	98	37%
nie zaznaczono	7	3%



### Ankiety wypełniali najczęściej klienci następujących Wydziałów:



#### Oceny bardzo dobre i dobre:

- sprawna obsługa klienta – 84%,
- jakość i precyzja udzielonych informacji – 84%
- komunikatywność pracownika z interesantem – 86%
- kultura osobista pracownika – 87%
- terminowość załatwiania spraw – 83%
- dostępność do odpowiednich druków – 86%
- kompetencje i znajomość przepisów, procedur (fachowość urzędnika) – 88%

Opracowała:  
Renata Kościelak – Pełnomocnik ds. SZJ  
Anna Krentusz

Zatwierdził:  
Tadeusz Skatuła – Starosta Wodzisławski