



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



**Raport z badania poziomu satysfakcji klienta  
przeprowadzonego w Urzędzie Miejskim w Łomży  
w okresie 22-26 października 2012 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.**



URZĄD MIEJSKI  
W ŁOMŻY



**T**  
TOMAS Consulting  
CENTRUM OBSŁUGI BIZNESU

# **Analiza satysfakcji klienta Urzędu Miejskiego w Łomży**

## **przygotowana w oparciu o badanie ankietowe**

### **przeprowadzone w październiku 2012 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.

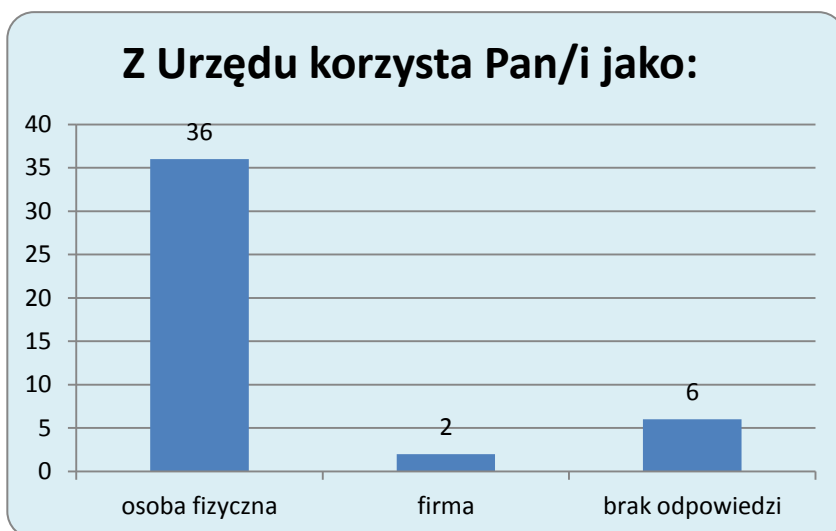
Badanie ankietowe przeprowadzono w terminie 22-26 października 2012 r.

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 100 ankiet, po zakończeniu badania z urny wyjęto 44 kwestionariusze.

Ankieta składała się z dwóch części. Pierwsza z nich zbudowana była z pięciu pytań (jedno pytanie otwarte, trzy pytania zamknięte i jedno pytanie wartościujące w skali 1-5). 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 ocena najniższa, 5 ocena najwyższa.

Pierwszą kwestią poruszaną w ankiecie było ustalenie czy badany korzysta z Urzędu jako osoba fizyczna czy reprezentuje firmę. W świetle uzyskanych wyników 36 respondentów to osoby fizyczne, dwóch badanych korzysta z Urzędu jako firma. 13,5 % badanych ( 6 osób) nie wskazało odpowiedzi.

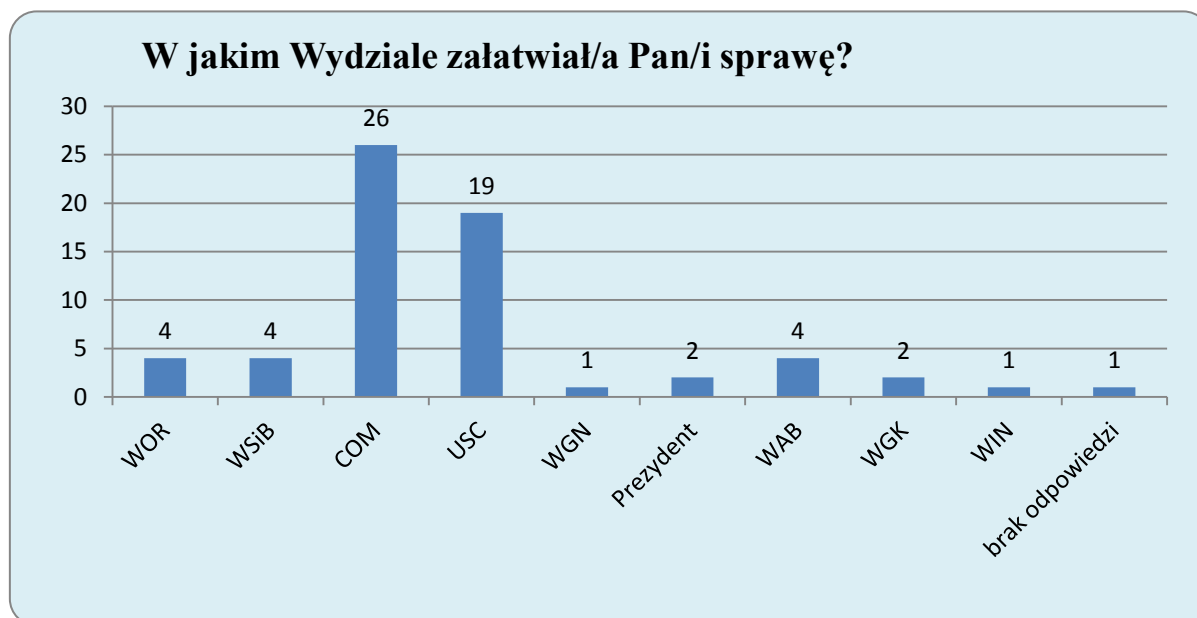
Z Urzędu korzysta Pan/i jako:	liczba	%
osoba fizyczna	36	81,81
firma	2	4,55
brak odpowiedzi	6	13,64
Łącznie	44	100



Badanie pokazało, że 82% badanych załatwia w Urzędzie sprawę jako osoba fizyczna. Jedynie dwóch ankietowanych przychodząc do Urzędu działało w imieniu firmy.

Na pytanie otwarte: *W jakim Wydziale załatwił/a Pan/i sprawę (sprawy)?* badani wskazywali głównie na: Centrum Obsługi Mieszkańców i Urząd Stanu Cywilnego.

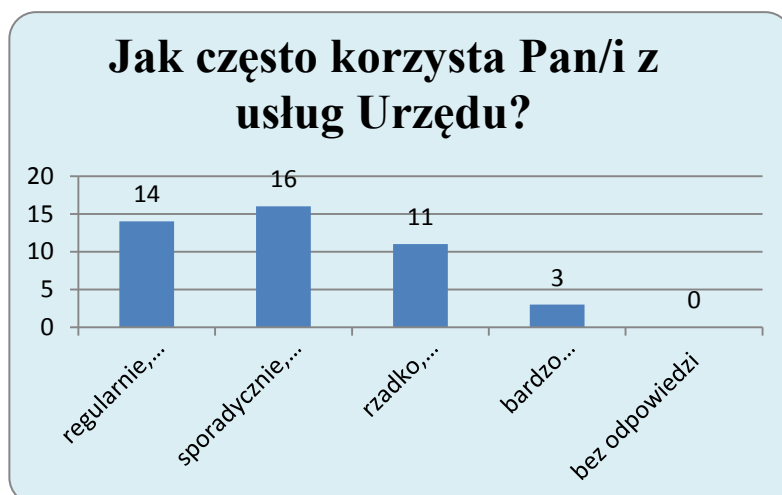
Kształtowanie się odpowiedzi w tej kwestii przedstawia poniższa tabela i wykres.



Niemal 60% badanych załatwiało sprawę w Centrum Obsługi Mieszkańców, 43% w Urzędzie Stanu Cywilnego, około 10% badanych załatwiało sprawę w jednym z następujących wydziałów: Wydział Organizacji, Wydział Skarbu i Budżetu, Wydział Architektury i Budownictwa. Pokazuje to, że zdecydowana większość respondentów, będąc w Urzędzie ma kontakt głównie z pracownikami COM. Pozwala to przypuszczać, że ocena poziomu satysfakcji klienta w analizowanym badaniu dotyczy głównie tego wydziału.

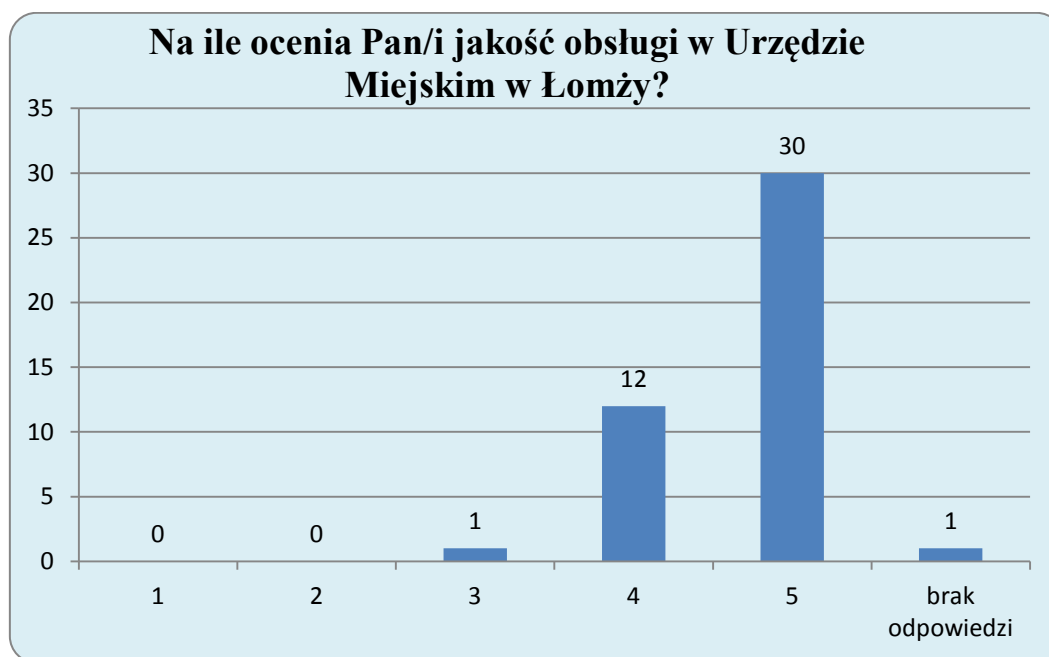
Na zamknięte pytanie *Jak często korzysta Pan/i z usług Urzędu?* badani wskazywali następujące warianty odpowiedzi:

Jak często korzysta Pan/i z usług Urzędu?	l.
regularnie, średnio raz w miesiącu	14
sporadycznie, średnio raz na kwartał	16
rzadko, średnio raz w roku	11
bardzo rzadko, raz na kilka lat	3
bez odpowiedzi	0
<b>Łącznie</b>	<b>44</b>



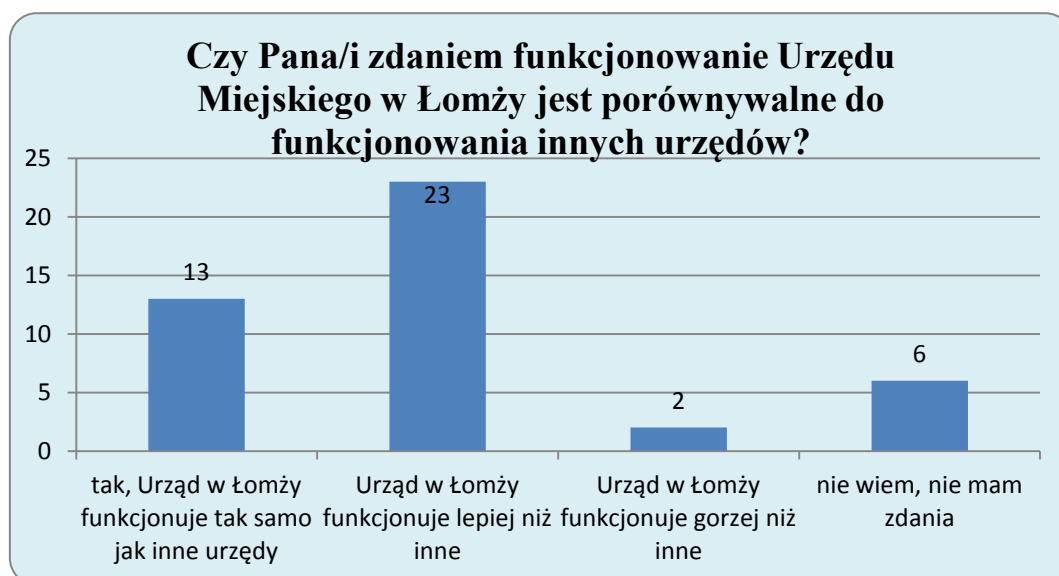
Największą grupę badanych stanowili klienci, którzy korzystają z usług Urzędu średnio raz na kwartał (36 %), kolejną grupą były osoby będące w Urzędzie średnio raz w miesiącu (32 %), co czwarty badany z usług Urzędu korzysta rzadko, średnio raz w roku. Trzy osoby (7 %) bywa w Urzędzie raz na kilka lat. Zdecydowana większość badanych z usług Urzędu korzysta kilka razy w roku, zatem należy przypuszczać, że osoby te swoją opinię wyrażają nie na podstawie jednej wizyty w Urzędzie i kontaktu z jednym, względnie kilkoma urzędnikami, ale zetknęły się z większą liczbą pracowników Urzędu, załatwiając swoje sprawy w różnych wydziałach.

Kolejna kwestia poruszona w ankiecie dotyczyła oceny przez badanych jakości usługi w Urzędzie Miejskim w Łomży. Rozpiętość oceny kształtowała się od 1 do 5, gdzie 1 oznaczała ocenę najniższą (niepożądaną), a 5 najwyższą (pożądaną). Odpowiedzi badanych kształtowały się następująco:



Badani dość wysoko ocenili jakość obsługi. Średnia ocena to 4, 67. Pokazuje to, że liczne szkolenia, kursy i inne formy doskonalenia pracowników Urzędu zaowocowały tym, że są oni kompetentni i życzliwie nastawieni do klienta, co przedkłada się na wysokie oceny badanych w tej kwestii.

Na pytanie: *Czy Pana/i zdaniem funkcjonowanie Urzędu Miejskiego w Łomży jest porównywalne do funkcjonowania innych urzędów?*, ankietowani udzielili następujących odpowiedzi:



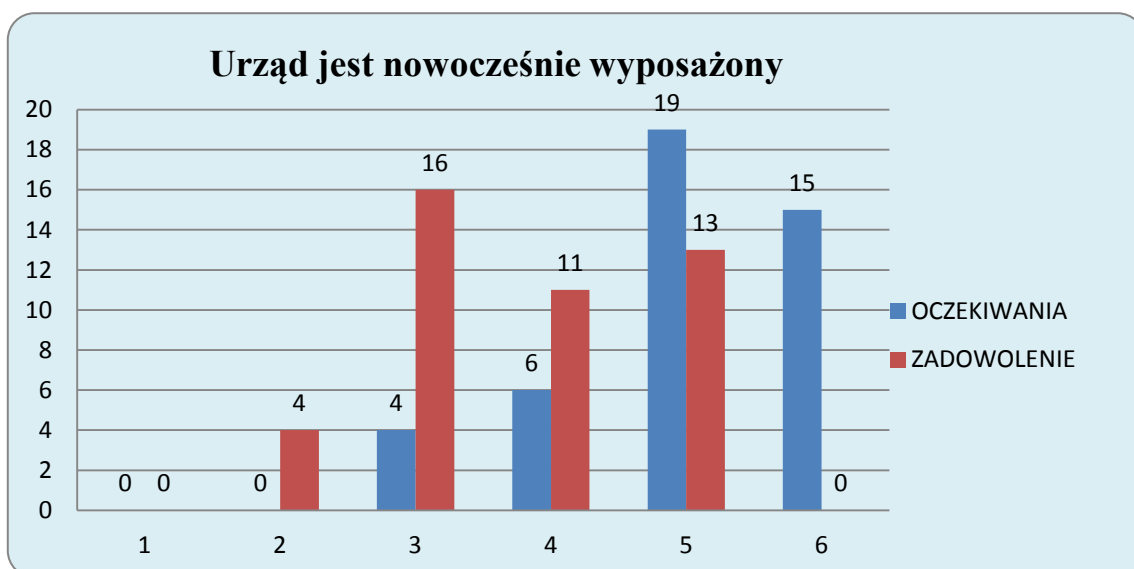
Niemal 53 % badanych było zdania, że Urząd Miejski w Łomży w porównaniu do innych Urzędów funkcjonuje lepiej. Około 30 % badanych uważało, że funkcjonuje tak samo, jak inne urzędy. Dwie osoby stwierdziły, że funkcjonuje gorzej a sześć kolejnych nie miało zdania. Większość badanych pozytywnie, na tle innych urzędów, ocenia funkcjonowanie Urzędu, pozwala to wysnuć wniosek, że w tym aspekcie klienci Urzędu są zadowoleni. Nieliczne osoby mają negatywne odczucia w tej kwestii. Pokazuje to, że nie należy spocząć na laurach, ale sukcesywnie rozwijać się, aby sytuacji, w których klient czuje się niezrozumiany bądź potraktowany niewłaściwie było jak najmniej.

W drugiej części ankiety poproszono badanych o ocenę stanu faktycznego (zadowolenia) i oczekiwań (czy jest to ważne) zagadnień związanych z funkcjonowaniem urzędu i obsługą klienta. Badani przyznawali tu ocenę w skali 1 do 5, gdzie 1 ocena najniższa a 5 ocena najwyższa.

Na potrzeby badania ocena 6 oznaczono ankiety, gdzie brakowało odpowiedzi w danej kwestii.

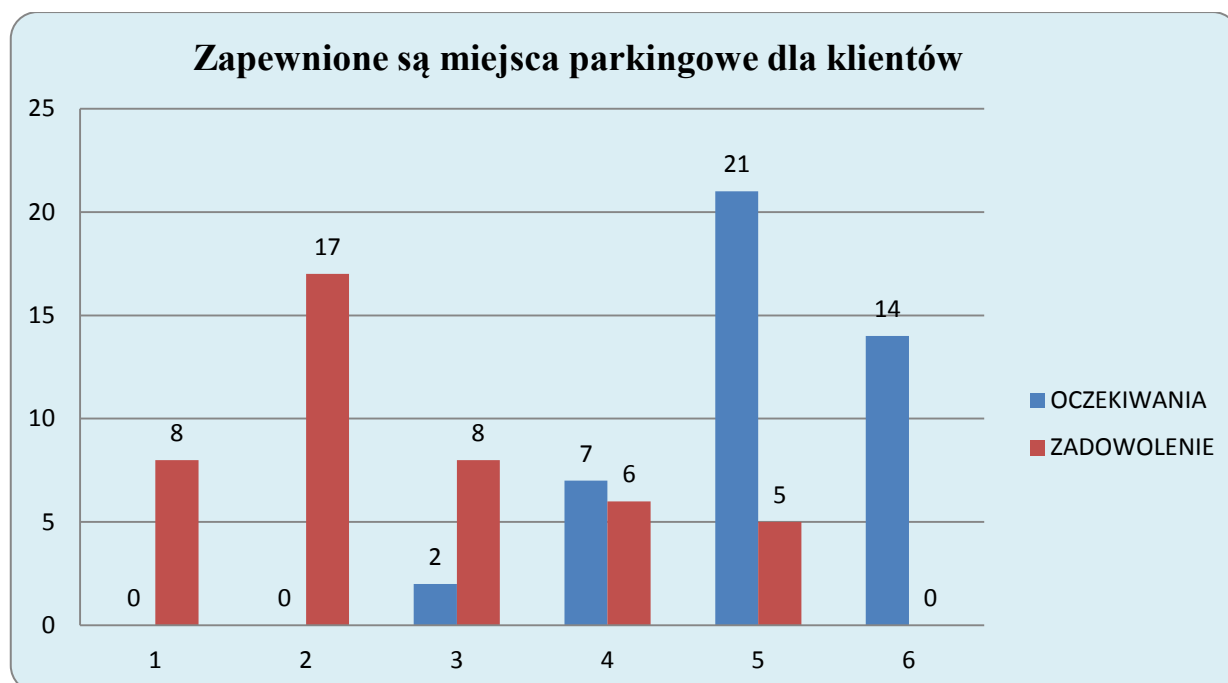
Pierwsza kwestia w tej części badania dotyczyła poziomu nowoczesnego wyposażenia urzędu.

Ankietowani przyznawali tu następujące noty:



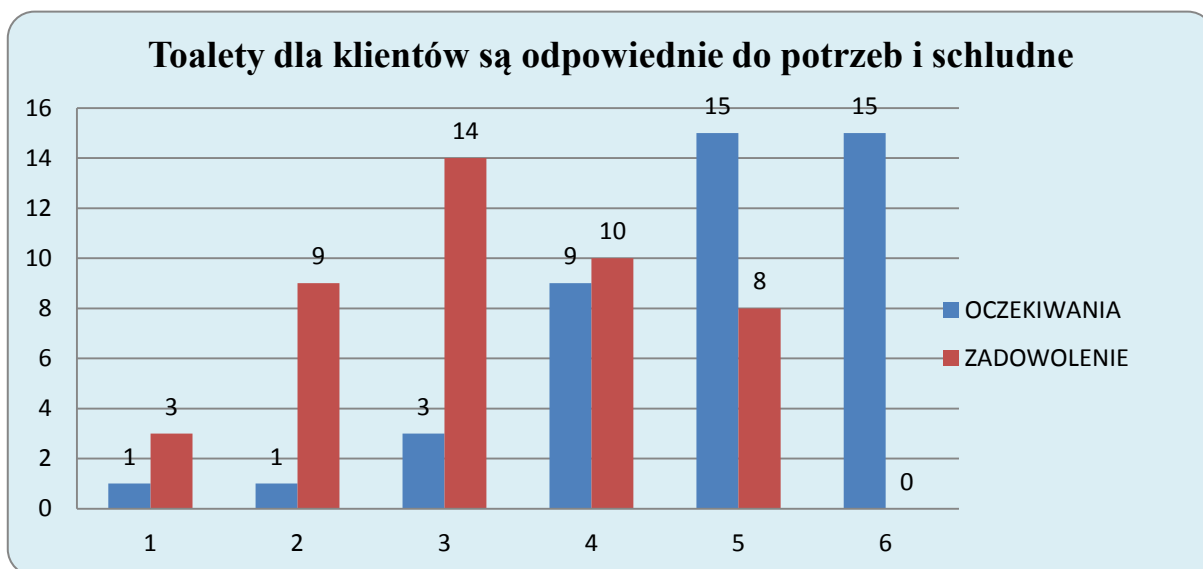
Urząd jest nowocześnie wyposażony, średnia ocena w tej kwestii to 4. Oczekiwania badanych w tym zakresie to 5. Warto podkreślić, że 35 % badanych (15 osób) nie wykazało poziomu swoich oczekiwań.

Kolejne zagadnienie dotyczyło zapewnienia miejsc parkingowych dla klientów. Tu badani wskazywali następujące oceny:



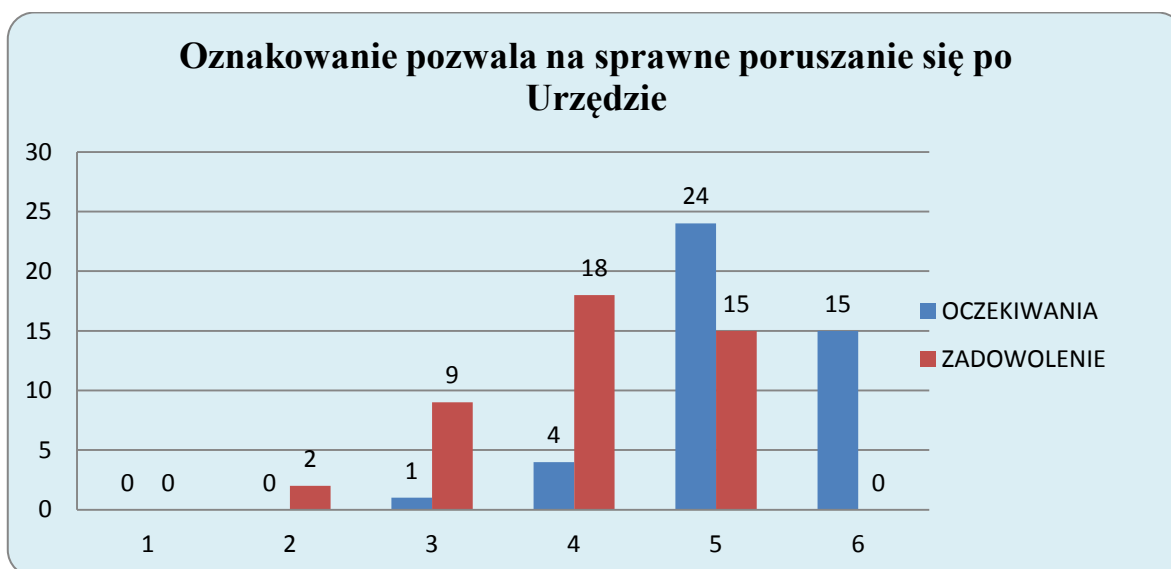
Niemal 60 % ankietowanych oceniło dostęp do parkingu dla klientów Urzędu jako niepożądany bądź zły. Zdecydowana większość badanych (70 %) oczekuje tymczasem, że dostęp ten powinien być jak najlepszy, 14 respondentów nie wskazało poziomu swoich oczekiwań.

Kolejną kwestią poruszoną w badaniu była ocena toalet dla klientów. Odpowiedzi badanych w tej kwestii obrazuje poniższy wykres:



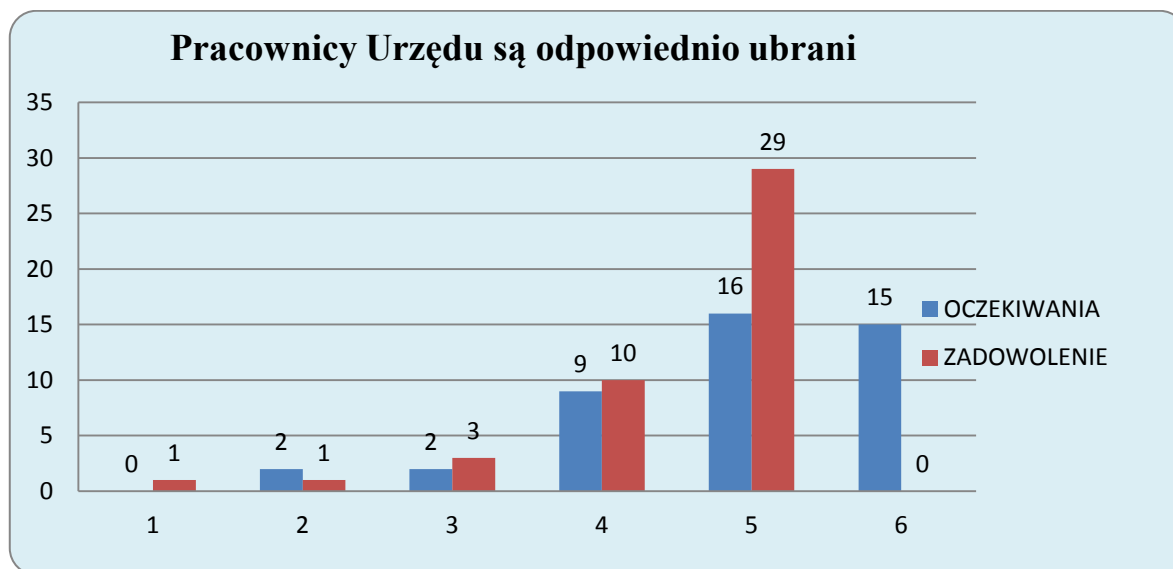
Średnia ocena toalet przeznaczonych dla klientów w Urzędzie, wskazana przez badanych to 3. Tymczasem oczekiwania respondentów wskazują na ważność tego zagadnienia (41 % badanych wskazało tu ocenę 4 bądź 5). 15 osób nie wskazało poziomu swoich oczekiwań.

Ważnym zagadnieniem w badaniu było oznakowanie, które pozwala na sprawne poruszanie się po Urzędzie. Opinie badanych w tej kwestii przedstawia wykres:



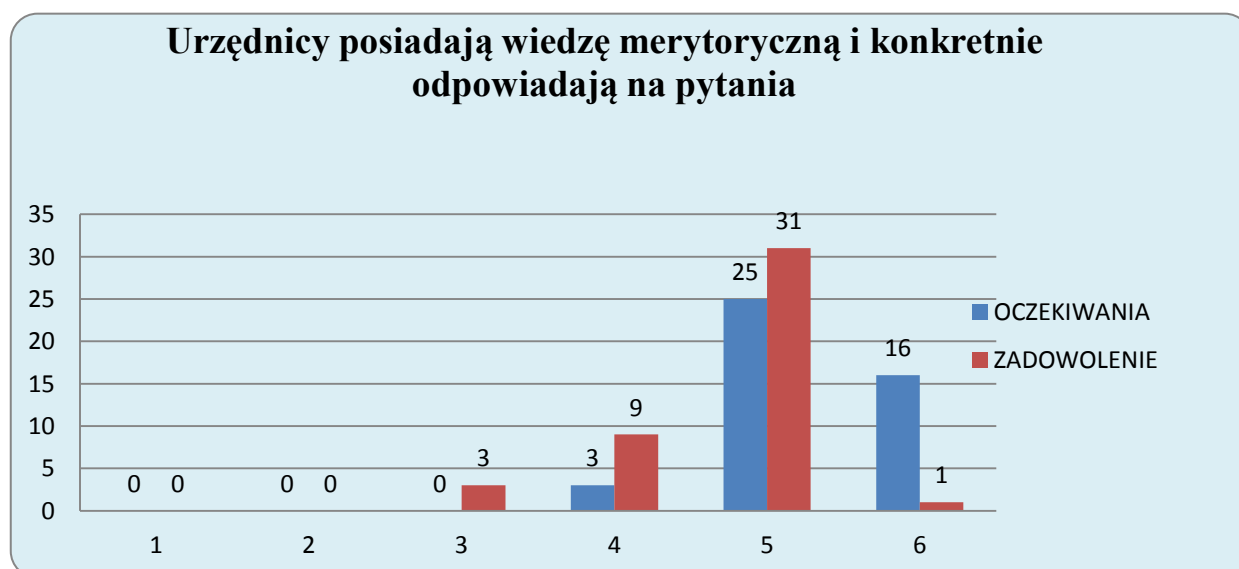
Biorący udział w ankiecie wysoko ocenili funkcjonalność oznakowania Urzędu, 75 % badanych wystawiło tu najwyższe noty (4,5). Oczekiwania klientów w tym aspekcie są wysokie, niemal wszyscy badani, którzy określili się w tej kwestii wskazało na 5. 15 badanych nie wskazało poziomu swoich oczekiwań.

Kolejna kwestia w badaniu dotyczyła odpowiedniego ubioru pracowników. Oceny przyznane przez badanych były wysokie (66 % przyznało maksymalną ocenę).



Oczekiwania badanych w tym zakresie są mniejsze, tu 5 wskazało 16 badanych. Niemal 35 % respondentów (15 badanych) nie wskazało poziomu swoich oczekiwań.

Zapytano także osoby biorące udział w badaniu czy w ich ocenie urzędnicy posiadają wiedzę merytoryczną i konkretnie odpowiadają na pytania. Kształtowanie się odpowiedzi obrazuje wykres poniżej:

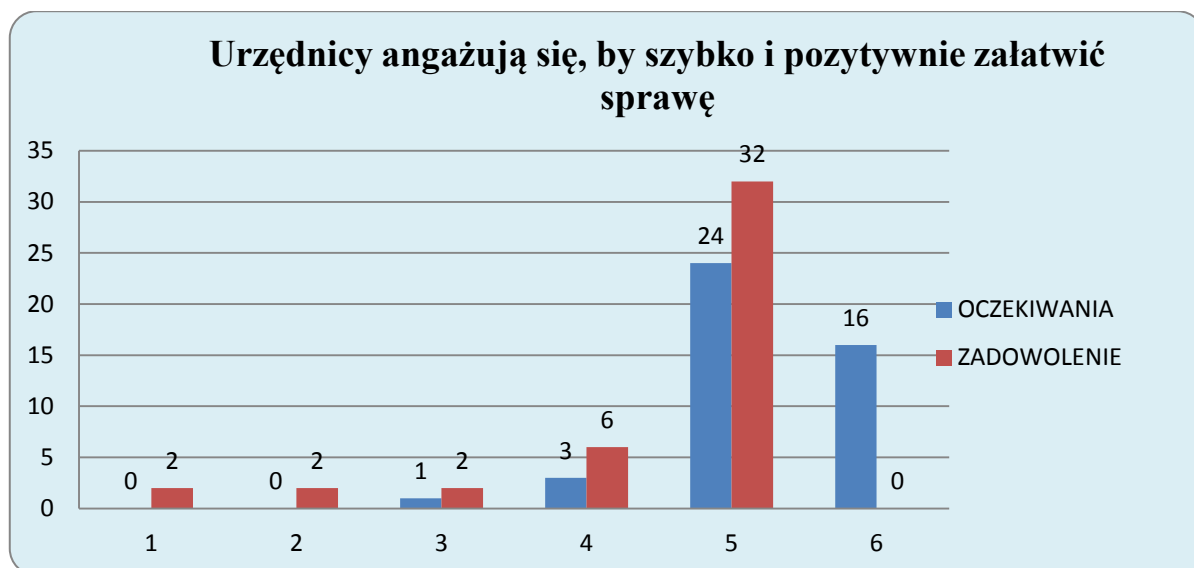


Badani niemal zgodnie stwierdzili, że wiedza merytoryczna i precyzja w udzielaniu odpowiedzi na zadane przez nich pytania, wśród pracowników Urzędu kształtuje się na wysokim poziomie. Dla 70 % badanych jest to poziom maksymalny. Stan obecny pokrywa się



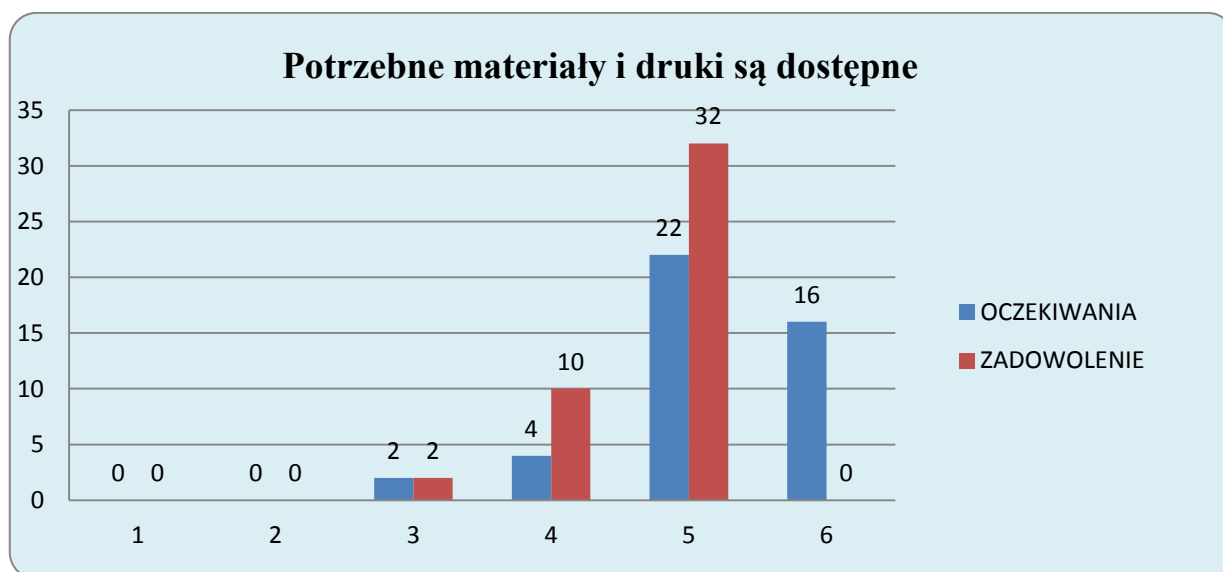
z oczekiwaniami klientów Urzędu. 16 badanych nie wskazało poziomu swoich oczekiwań, zaś jeden badany nie określił stopnia swojego zadowolenia w tej kwestii.

Ankietowani klienci ocenili, że urzędnicy angażują się, by szybko i pozytywnie załatwić sprawę. Wyniki wskazanych odpowiedzi prezentuje poniższy wykres:



Zadowolenie klientów jest bardzo wysokie, 32 ankietowanych ocenia stan faktyczny na 5, swe niezadowolenie wyraziło jedynie 10 % badanych (2 osoby przyznało 1, 2 osoby – 2). Oczekiwania w tej kwestii są wysokie. 16 badanych nie wskazało poziomu swoich oczekiwań.

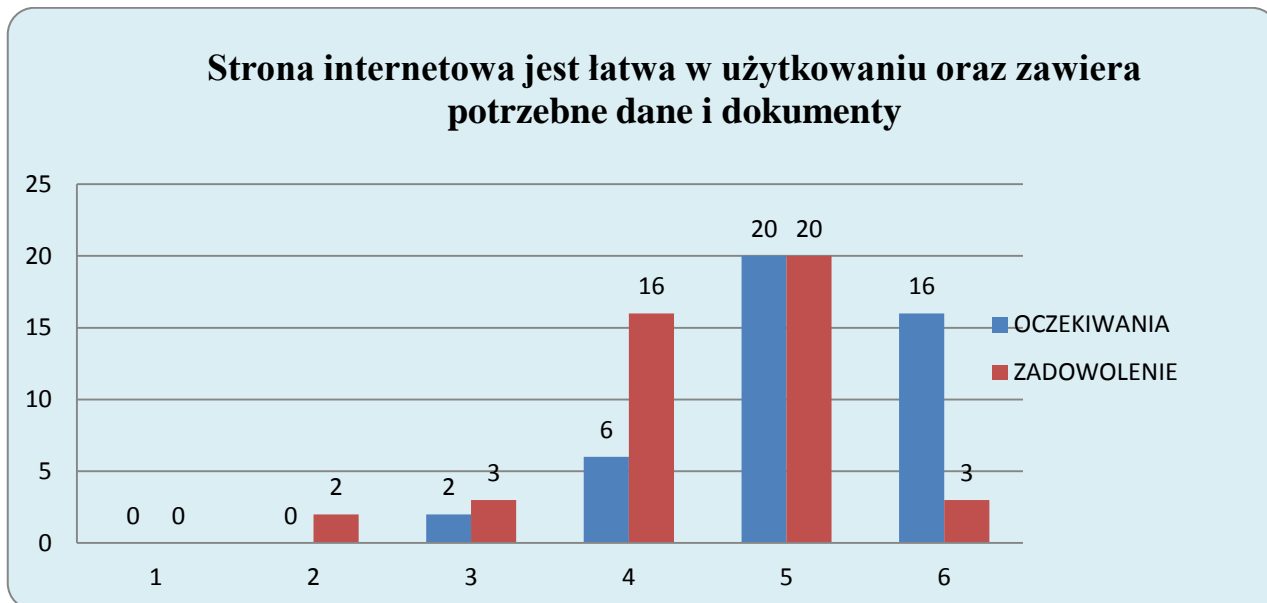
Badani pozytywnie określili też dostępność potrzebnych materiałów i druków.



Niemal 73 % badanych przyznało maksymalną ocenę w tej kwestii. Pokrywa się to z wysokimi oczekiwaniami ankietowanych w tym temacie. 16 badanych nie wskazało poziomu

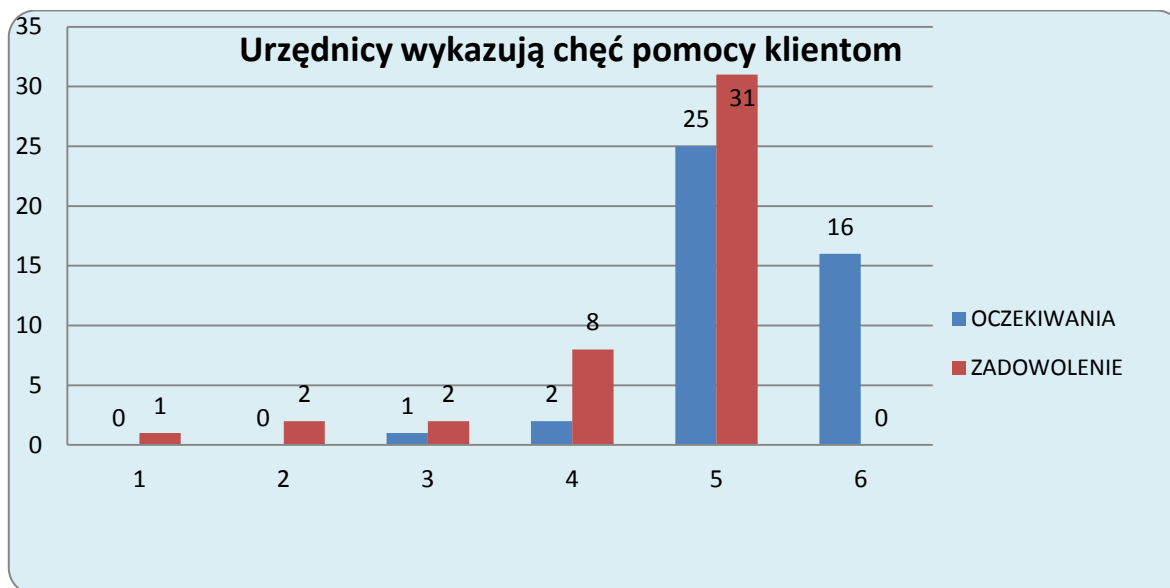
swoich oczekiwań.

Wysokie oceny przyznali badani oceniając stronę internetową Urzędu. Określając czy jest łatwa w użytkowaniu oraz zawiera potrzebne dane i dokumenty, wskazali następujące odpowiedzi:



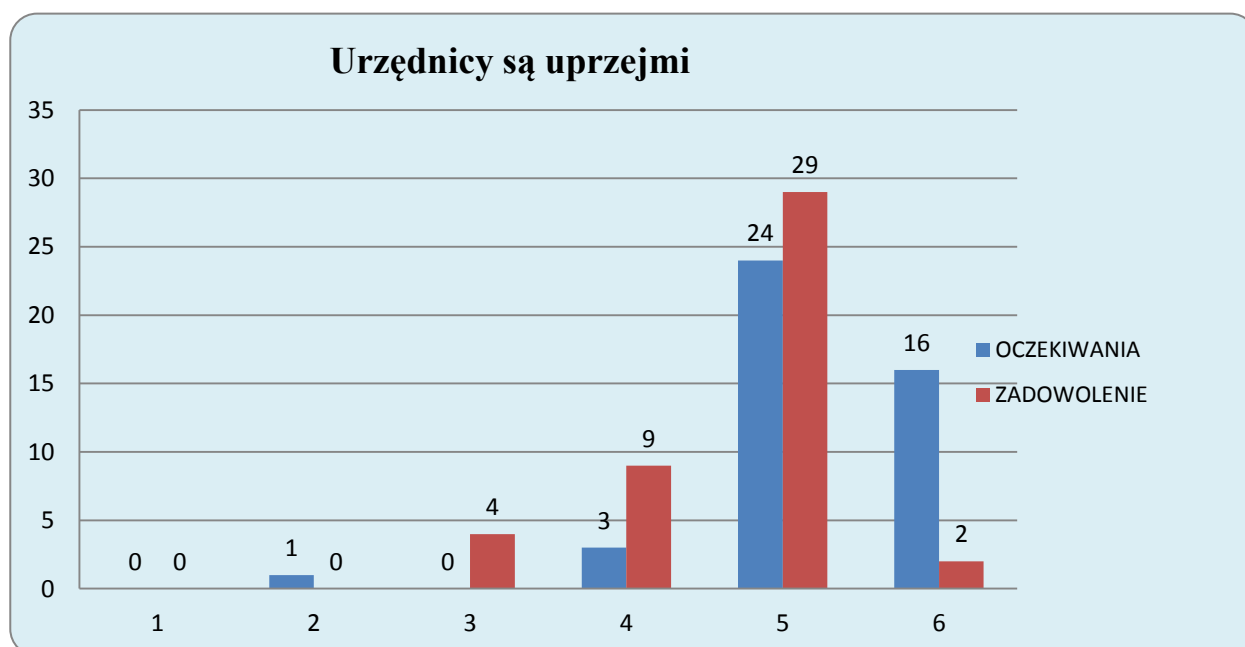
Niemal wszyscy badani określili swe oceny w przedziale 4-5. Trzy osoby nie wypowiedziało się w tej kwestii, co pozwala przypuszczać, że nie wszyscy badani mają możliwość dostępu do tej strony lub nie wiedzieli o jej istnieniu. Ponadto 16 badanych nie określiło poziomu swych oczekiwań.

Kolejne zagadnienie, które poddano ocenie badanych, to kwestia wykazywania przez urzędników chęci pomocy klientom. Tu ankietowani wskazywali następujące oceny:



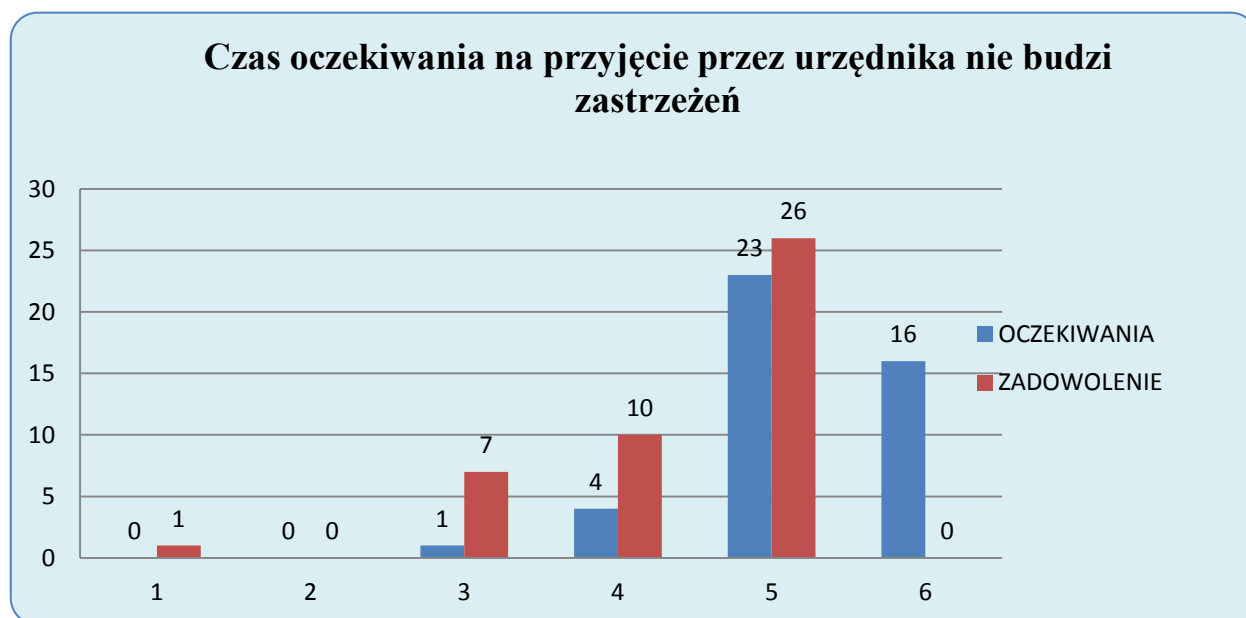
Poziom zadowolenia badanych oscyluje wokół maksymalnej oceny. Stan obecny jest tożsamy z oczekiwaniami respondentów. Wskazać należy ponadto, że 16 badanych nie określiło poziomu swych oczekiwań.

Wysokie noty przyznali badani w kwestii uprzejmości urzędników.

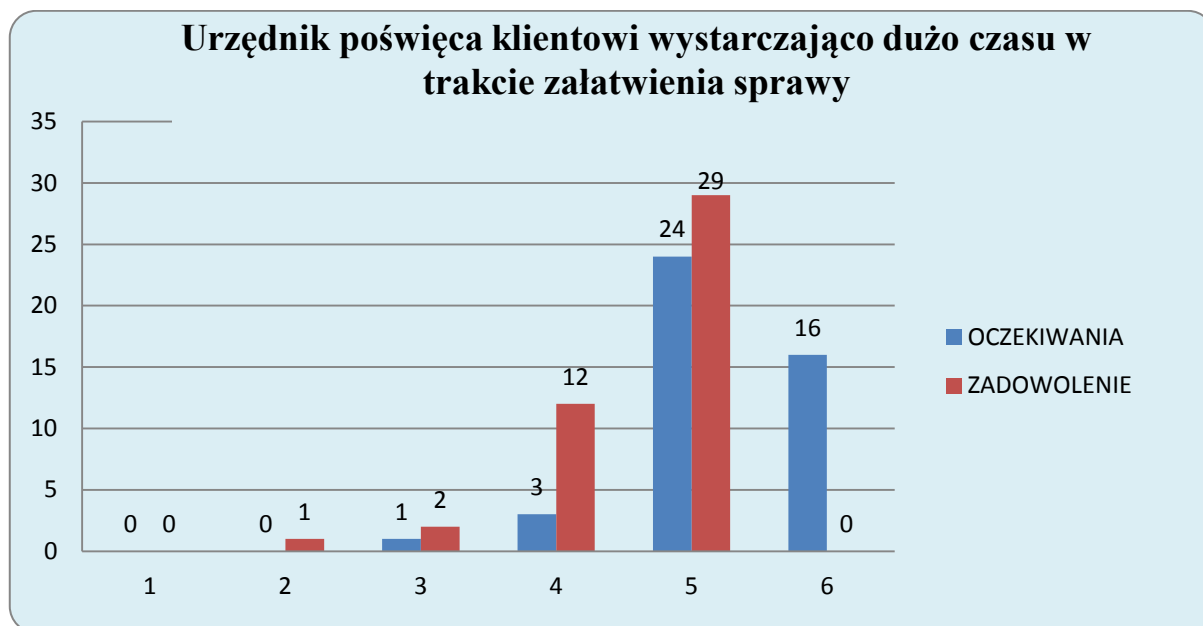


Niemal 65% badanych określiło swoje zadowolenie na 5, oczekiwania respondentów także są wysokie, jedna osoba wskazała na mniejsze oczekiwania, aniżeli stan obecny.

Czas oczekiwania na przyjęcie przez urzędnika także nie budzi zastrzeżeń. Badani zdają się rozumieć procedury urzędnicze i konieczność wyczekiwania na załatwienie sprawy. W kwestii oczekiwań, ankietowani widzą zasadność ważności tego zagadnienia i ocenili je również wysoko. 16 badanych nie określiło poziomu swych oczekiwań, 2 osoby nie wskazało oceny zadowolenia.

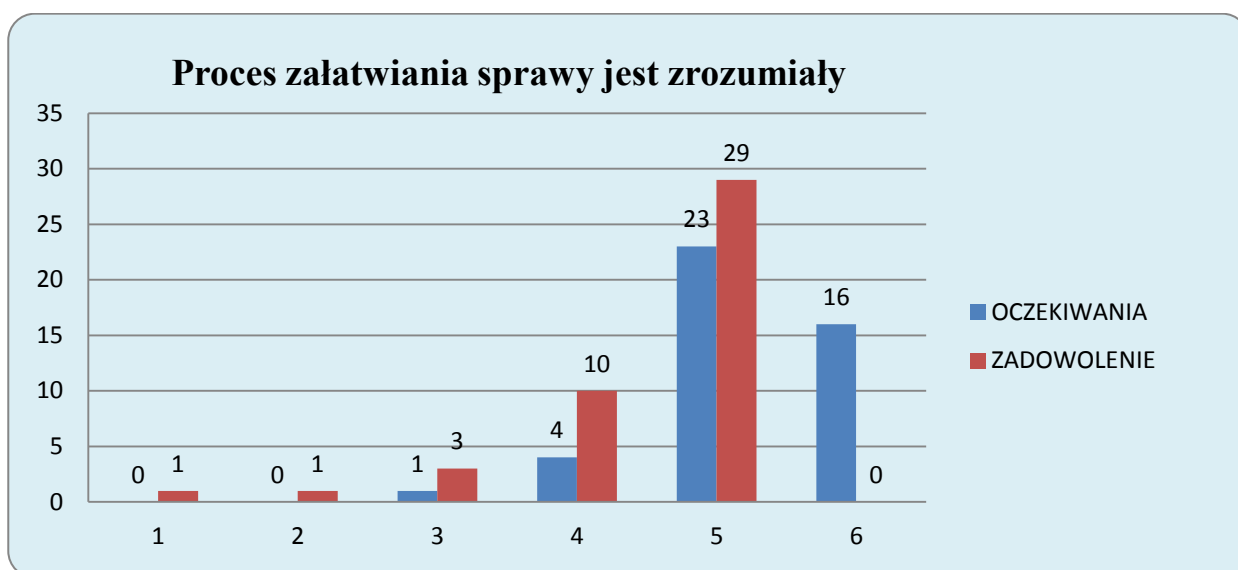


Ankietowani wskazali ponadto, że urzędnik poświęca klientowi wystarczająco dużo czasu w trakcie załatwienia sprawy.



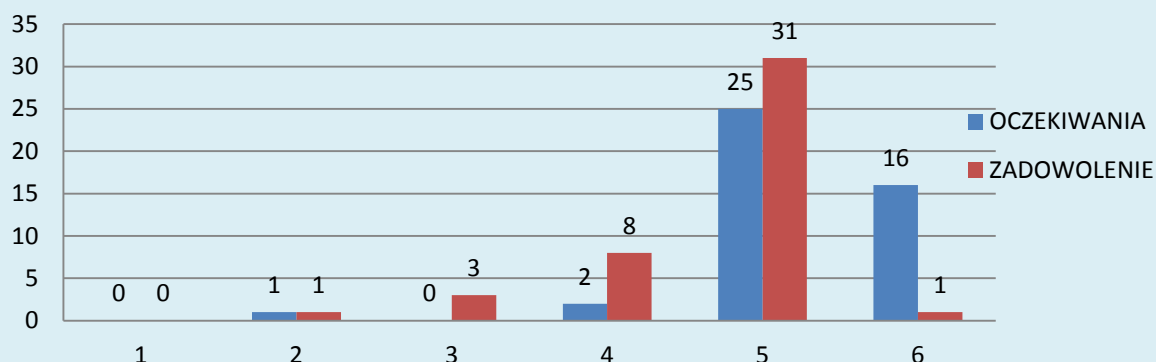
Badani czują się wysłuchani i zrozumiani (24 osoby przyznało 5). Ich poziom oczekiwania pokrywa się ze stanem faktycznym, 16 badanych nie określiło poziomu swych oczekiwań.

Proces załatwiania sprawy jest zrozumiały – na 5 ocenia ten aspekt 23 badanych, zdecydowana większość badanych na tym samym poziomie określiła swoje oczekiwania w tej kwestii, 16 badanych nie określiło poziomu ważności.



Badani wskazali, że w toku załatwiania sprawy urzędnicy przekazują niezbędne informacje. Tu także oceny oscylowały wokół 4 i 5.

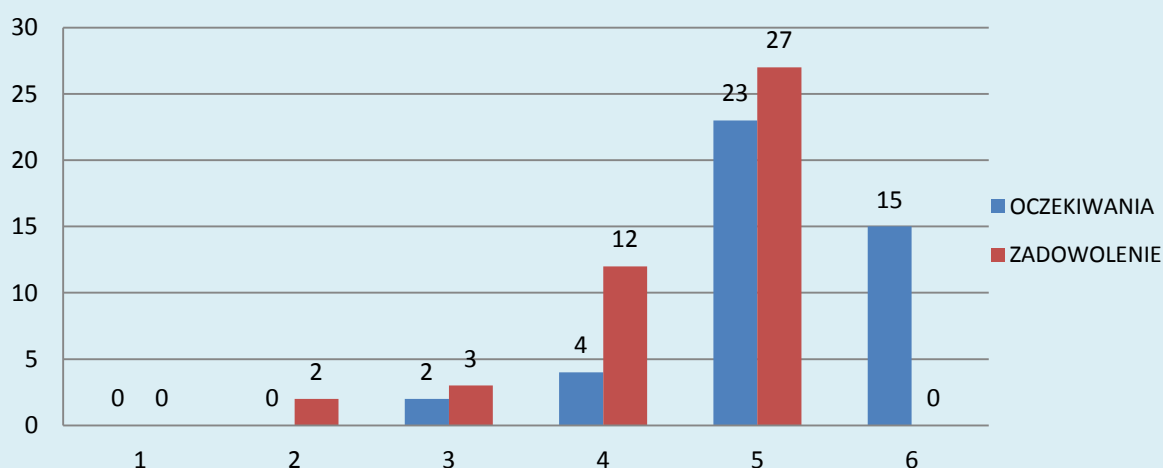
### W toku załatwiania sprawy Urzędnicy przekazują niezbędne informacje



Poziom oczekiwań badanych utrzymywał się na zbliżonym do zadowolenia poziomie. 16 badanych nie określiło poziomu swych oczekiwań, jedna osoba nie wskazała stopnia zadowolenia.

Dla zdecydowanej większości informacje prezentowane przez urzędników są czytelne i zrozumiałe. Tu także badani wskazują na profesjonalizm i rzetelność urzędników.

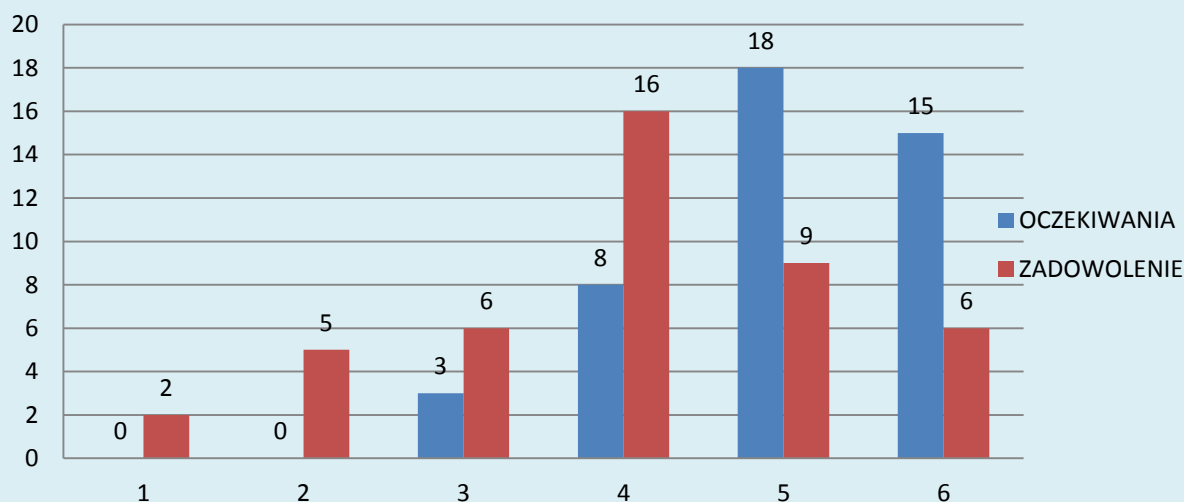
### Informacje prezentowane przez urzędników są czytelne i zrozumiałe



Zadowolenie badanych pokrywa się z ich oczekiwaniami, 16 badanych nie określiło poziomu swych oczekiwań.

W kwestii możliwości załatwienia wybranych spraw urzędowych drogą elektroniczną, odpowiedzi badanych były niejednomyślne, co pokazuje poniższy wykres.

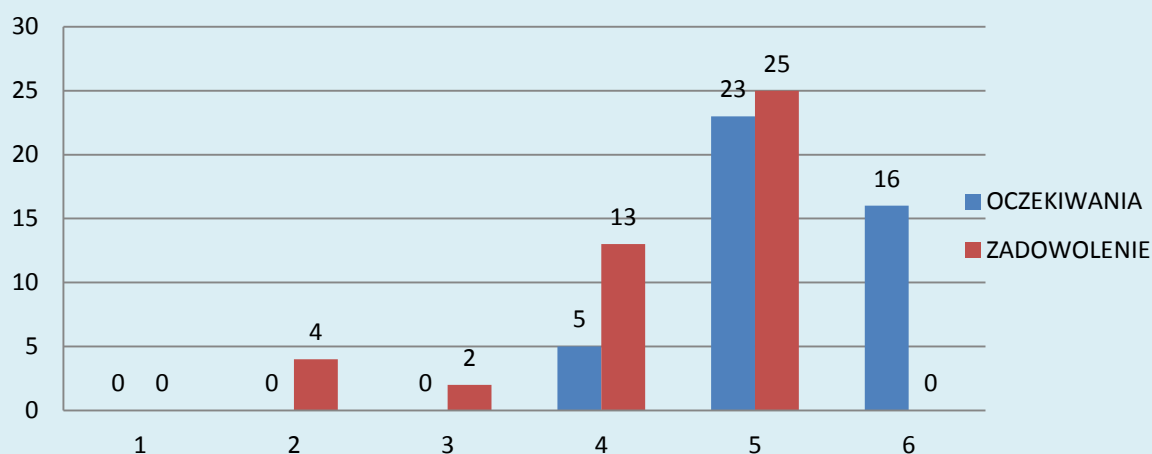
### Wybrane sprawy urzędowe można załatwić także drogą elektroniczną



Ocena zadowolenia w tej kwestii waha się od 1 do 5, przy czym średni stopień to 4. Natomiast oczekiwania respondentów są już większe, 18 badanych wskazało na maksymalną ocenę. 6 badanych nie wskazało poziomu zadowolenia, zaś 15 badanych nie określiło stopnia swych oczekiwań.

Godziny otwarcia Urzędu dla klientów raczej satysfakcjonują badanych. Odpowiedzi respondentów w tej kwestii przedstawia wykres:

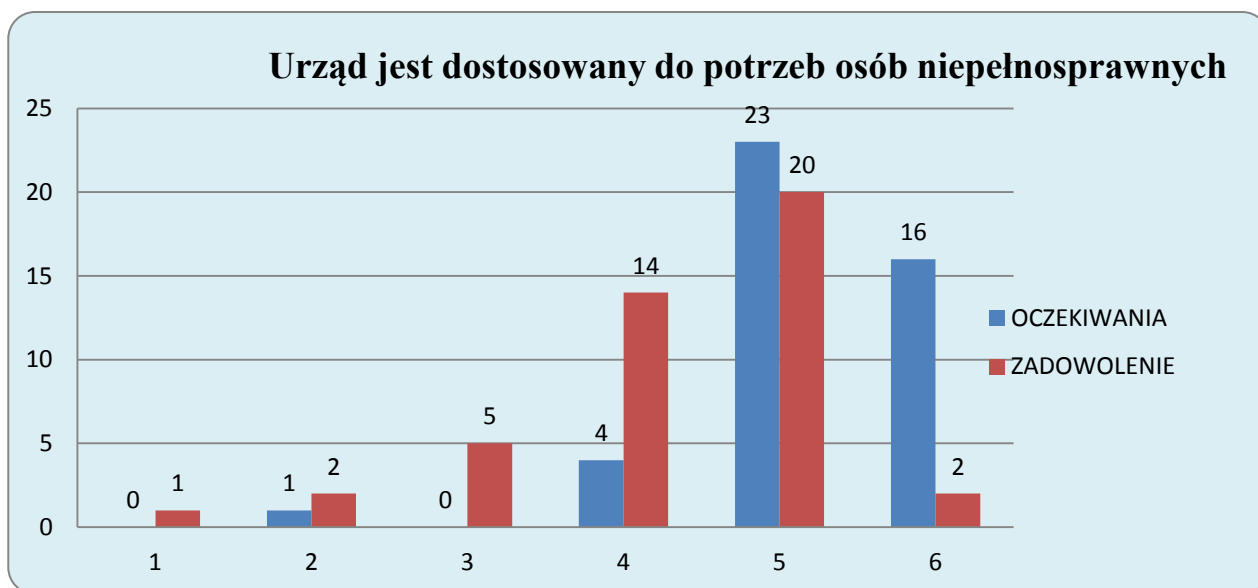
### Urząd jest czynny w dogodnych godzinach



Niemal 57% badanych ocenia godziny otwarcia urzędu na 5, 10% przyznało w tej kwestii ocenę 2. Oczekiwania badanych są tu wysokie, maksymalną ważność tego aspektu wskazało 82% badanych, którzy udzielili odpowiedzi na ten temat. 16 badanych nie określiło poziomu swych

oczekiwań.

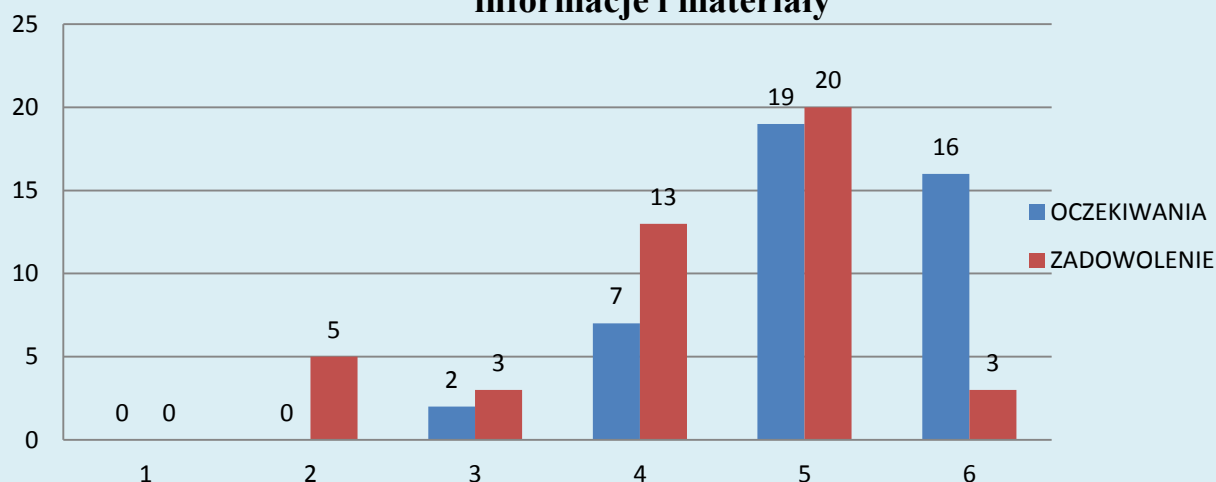
Badani niejednorodnie ocenili kwestię dostosowania Urzędu do potrzeb osób niepełnosprawnych.



Jeden badany wskazał tu na niepożądany poziom 1, kolejne dwie osoby przyznało 2, jednakże 14 badanych określiło owe zagadnienie na 4, a ponad połowa (23 respondentów) na maksymalną ocenę. Poziom oczekiwań badanych był wysoki (ocena 4,5). 16 badanych nie określiło poziomu swych oczekiwań, dwóch badanych nie wskazało stopnia zadowolenia ze stanu faktycznego w tej kwestii.

Kolejną kwestią w badaniu była ocena przez badanych, czy na stronie internetowej znajdują się wszystkie potrzebne informacje i materiały. Kształtowanie się odpowiedzi w tym temacie przedstawia poniższy wykres:

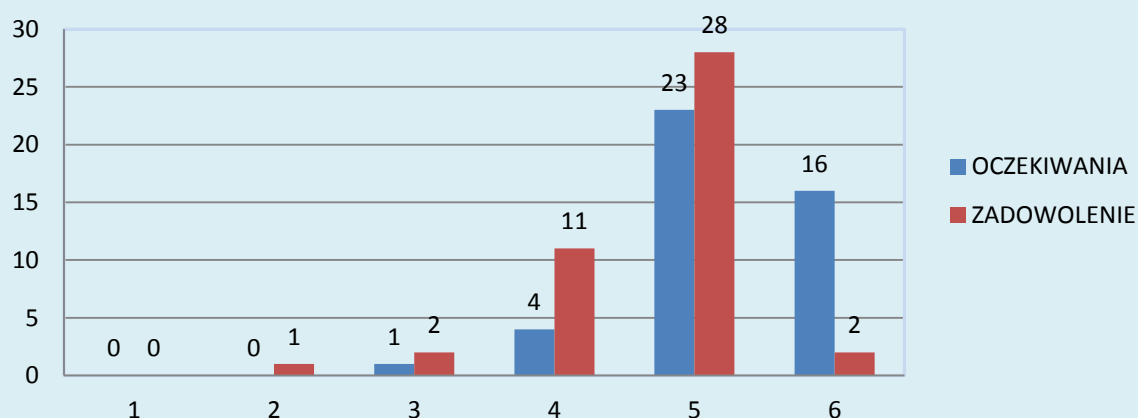
### Na stronie internetowej znajdują się wszystkie potrzebne informacje i materiały



Zadowolenie badanych klientów w tym temacie jest wysokie, 13 osób wskazało 4, osób – 5. Wyniki te pokrywają się z poziomem oceny stopnia oczekiwań badanych. Tu bowiem 7 osób wskazało 7, zaś 20 – 5. 16 badanych nie określiło poziomu swych oczekiwań, zaś trzy osoby – stopnia zadowolenia w tym aspekcie.

Badani wskazali niemal jednogłośnie, że bez problemu można przez telefon uzyskać informację z Urzędu.

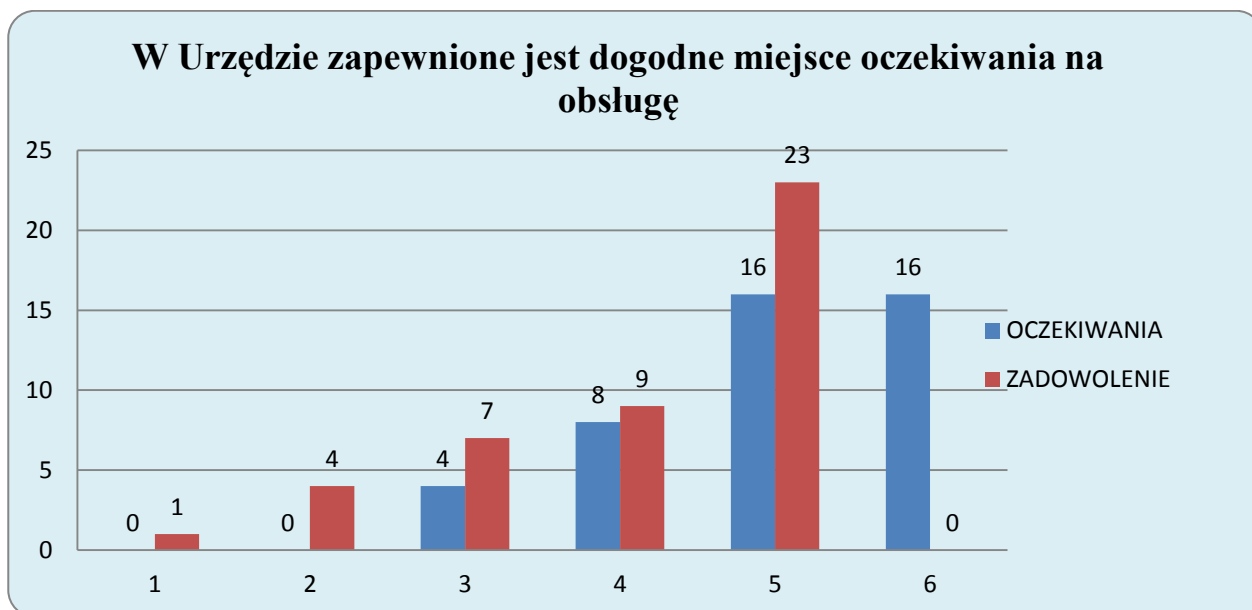
### Bez problemu można przez telefon uzyskać informację z Urzędu



Jedynie 1 osoba określając poziom zadowolenia przyznała w tej kwestii ocenę 2, zdecydowana większość (28 badanych) oceniła ten aspekt pracy urzędu na 5. Oczekiwania badanych pokrywały się z ich zadowoleniem, 28 osób przyznało bowiem 5 w kwestii ważności tego czynnika.



Kształtowanie się odpowiedzi w kontekście tego, czy w Urzędzie zapewnione jest dogodne miejsce oczekiwania na obsługę przedstawia się następująco:



Ocena stanu faktycznego nie jest jednorodna, albowiem jeden ankietowany ocenił ją jako niepożądaną, kolejne cztery osoby przyznały 2, siedem - ocenia ten aspekt na 3. Jednakże 9 badanych uważa, że kształtuje się on na poziomie 4, a 23 badanych (więc ponad 50%) ocenia go na 5. Oczekiwania kształtują się na zbliżonym poziomie, 16 badanych wskazało tu 5, kolejne osiem osób – 4, cztery – 3, 16 badanych nie określiło się w tym zakresie.

### **Podsumowanie:**

Wyniki badania pokazują na ogólny wysoki poziom zadowolenia klientów ze sposobu załatwienia sprawy, ocenianego podczas badania ankietowego na bardzo dobry i dobry.

Respondentami w 82% byli klienci indywidualni.

Zdecydowana większość respondentów, będąc w Urzędzie ma kontakt głównie z pracownikami Centrum Obsługi Mieszkańców, 43% w Urzędzie Stanu Cywilnego, około 10% badanych załatwiało sprawę w jednym z następujących wydziałów: Wydział Organizacji, Wydział Skarbu i Budżetu, Wydział Architektury i Budownictwa.

W świetle ankiety dobrze ocenione zostały fachowość i kompetencje pracowników Urzędu, sprawność i szybkość obsługi, zaangażowanie oraz warunki techniczne Urzędu. Wysoko oceniona była też strona WWW oraz dostępność do druków i materiałów.

Ogólna ocena poziomu zadowolenia jest wysoka i pokrywa się z stopniem oczekiwań respondentów w analizowanych zagadnieniach.

Otrzymany wynik badania należy uznać za zadowalający.

Wnioski:

1. Należy położyć większy nacisk na zapewnienie miejsca parkingowego dla klientów Urzędu.
2. Toalety Urzędu powinny być dostosowane do potrzeb klientów
3. Należy położyć większy nacisk na edukację mieszkańców Łomży w kwestii korzystania z Internetu i możliwości załatwienia spraw drogą elektroniczną