

Badanie pilotażowe satysfakcji Interesanta z jakości usług świadczonych przez Urząd Miasta Torunia



Urząd Miasta Torunia
Wydział Komunikacji Społecznej i Informacji
2012 r.



Urząd Miasta Torunia

Badanie pilotażowe satysfakcji Interesanta z jakości usług świadczonych przez Urząd Miasta Torunia 2012 r

SPIS TREŚCI

WSTĘP.....	3
1. Kim jest Klient Urzędu Miasta Torunia?	4
2. Określenie czynników mających wpływ na zadowolenia Klienta z obsługi.	8
3. Ocena jakości usług świadczonych przez Urząd Miasta Torunia.....	10
PODSUMOWANIE	12



Urząd Miasta Torunia

Badanie pilotażowe satysfakcji Interesanta z jakości usług świadczonych przez Urząd Miasta Torunia 2012 r

WSTĘP

Badanie satysfakcji Interesanta z jakości usług świadczonych przez Urząd Miasta Torunia (zwany dalej UMT) przeprowadzone zostało w dniach 6 sierpnia - 21 października 2012 roku. Zrealizowane badanie miało charakter pilotażowy. Ankiety były dostępne przy specjalnie oznaczonych urnach w **dwóch siedzibach Urzędu Miasta Torunia licznie odwiedzanych przez mieszkańców: w Punkcie Informacyjnym Urzędu Miasta przy ul. Wały gen. Sikorskiego 8 oraz w Wydziale Ewidencji i Rejestracji, jak również na stronie internetowej www.torun.pl/konsultacje.**

Analizie poddano 65 ankiet: 15 zostało wypełnionych przez Interesantów Punktu Informacyjnego Urzędu Miasta (PIUMT) oraz 50 przez Klientów Wydziału Ewidencji i Rejestracji (WEiR).

Badanie jest jednym z mierników zadowolenia Klienta, o którym mowa w Księdze Jakości Urzędu Miasta Torunia, która powstała według normy PN-EN ISO 9001:2009 zatwierdzonej przez Prezydenta Miasta Torunia 21 września 2009 roku.

Zakłada się, że wyniki badania mają wpłynąć na podtrzymanie oraz stały wzrost zadowolenia Interesantów. Wyniki mają także wskazać obszary obsługi Klienta, które nie spełniają ich oczekiwań, a zatem w najbliższym czasie powinny zostać ulepszone.

Podstawowym celem badania było zbadanie czytelności, przejrzystości i jednoznaczności pytań zawartych w ankiecie. Poza propozycjami zmian do ankiety, zbierano również opinie o jakości usług Urzędu Miasta Torunia. Należy zwrócić uwagę, że badanie dotyczyło tylko i wyłącznie oceny zadowolenia Klienta z jakości usług, a nie zadowolenia z podejmowanych przez UMT działań w ogóle. W ankiecie można było zaznaczyć ewentualne kwestie, które powinny być poruszone w badaniu.

Kwestionariusz ankiety w celu zapewnienia metodologicznej poprawności był konsultowany z Zespołem Realizacji Badań Pryzmat Instytutu Socjologii Uniwersytetu Mikołaja Kopernika.

Należy podkreślić, że badanie miało wyłącznie charakter pilotażowy, a zbyt mała liczba ankiet nie daje podstaw do generalizowania wniosków z badania.

Ankieta, w której Interesanci będą mogli ocenić pracę Urzędu, będzie na stałe dostępna we wszystkich wydziałach toruńskiego magistratu od 1 stycznia 2013 roku.



Urząd Miasta Torunia

Badanie pilotażowe satysfakcji Interesanta z jakości usług świadczonych przez Urząd Miasta Torunia 2012 r

1. Kim jest Klient Urzędu Miasta Torunia?

Stworzenie profilu typowego Interesanta Urzędu Miasta Torunia pozwoli określić najlepszy sposób obsługi każdego potencjalnego Klienta.

Kwestionariusz ankiety, w celu zbadania podstawowych cech Klientów UMT, zawierał pytania o charakterze społeczno-demograficznym. Z analizy zebranych danych wynika, że w głównej mierze Interesantami UMT są mężczyźni, którzy stanowią 52% wszystkich respondentów, natomiast kobiety stanowią około 41% Klientów. Dokładne dane dotyczące podstawowych cech respondentów prezentuje poniższa tabela.

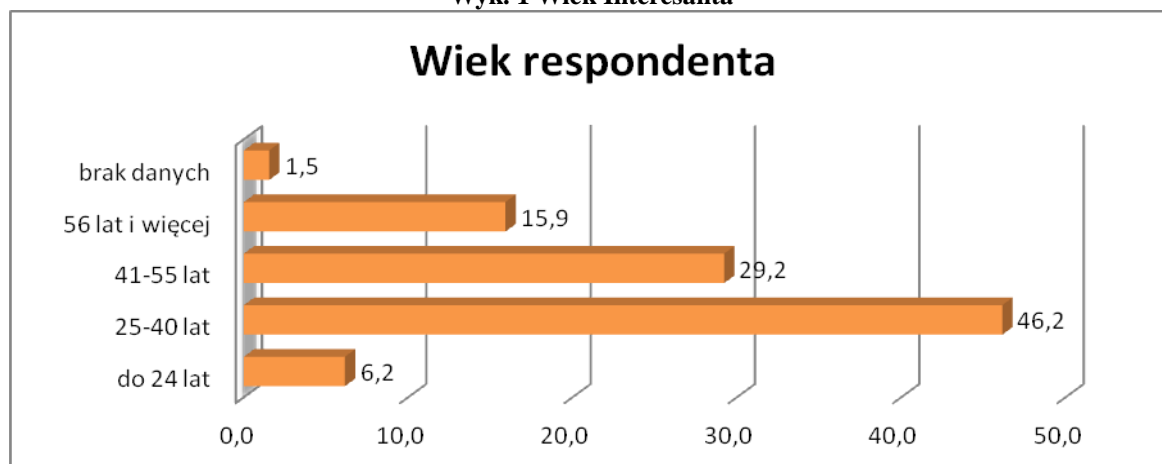
Tab. 1 Płeć respondenta

Płeć respondenta	Liczba	Procent	Procent odpowiedzi	Procent skumulowany
kobieta	26	40,0	40,00	40,00
mężczyzna	34	52,3	52,3	92,31
brak danych	5	7,7	7,7	100
razem	65	100,0	100	

Źródło: Badanie własne

Z przeprowadzonego badania wynika, że najczęstszymi Klientami Urzędu Miasta Torunia są **mężczyźni pomiędzy 25 a 40 rokiem życia**. Kategoria ta stanowi 34% wszystkich badanych. Grupa ta jest Klientem UMT raz w roku albo rzadziej. Dokładne dane prezentujące społeczno-demograficzny profil Klientów przedstawiają poniższe wykresy.

Wyk. 1 Wiek Interesanta



Źródło: Badania własne

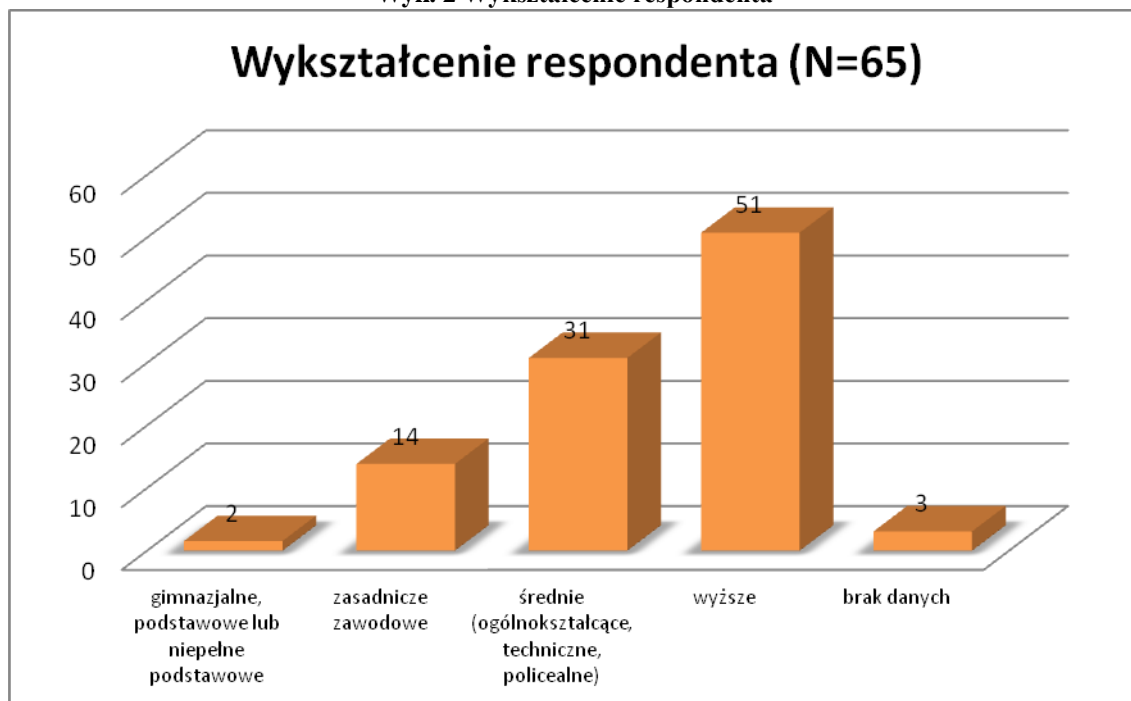


Urząd Miasta Torunia

Badanie pilotażowe satysfakcji Interesanta z jakości usług świadczonych przez Urząd Miasta Torunia 2012 r

Struktura wykształcenia respondentów wskazuje, że najczęstszymi Interesantami UMT są osoby z wyższym wykształceniem – stanowią 51% badanych, drugą grupę stanowią osoby ze średnim wykształceniem – 31% respondentów.

Wyk. 2 Wykształcenie respondenta



Źródło: Badania własne

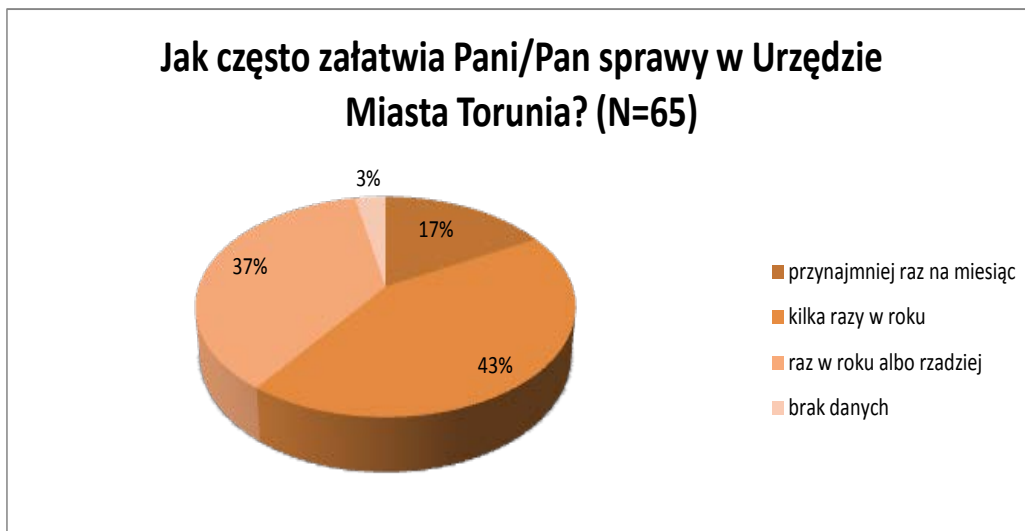
Kolejne pytanie dotyczyło częstotliwości wizyt w UMT w celu załatwienia spraw. Najczęściej Interesanci załatwiają sprawy w UMT kilka razy w roku (43% badanych), a także raz w roku albo rzadziej (37% respondentów). Liczną kategorię 17% – stanowią Interesanci, którzy załatwiają sprawy w UMT przynajmniej raz w miesiącu.



Urząd Miasta Torunia

Badanie pilotażowe satysfakcji Interesanta z jakości usług świadczonych przez Urząd Miasta Torunia 2012 r

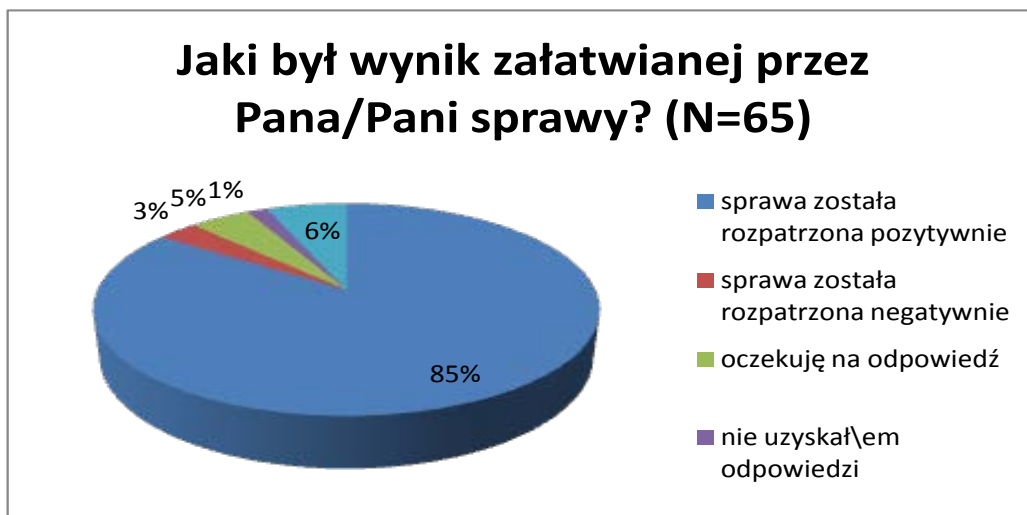
Wyk. 3 Częstotliwość załatwiania spraw w Urzędzie Miasta Torunia



Źródło: Badania własne

W badaniu pilotażowym uwzględniono także możliwość wpływu subiektywnego czynnika respondenta na ocenę jakości świadczonych usług. Za taki czynnik uznano wynik załatwianej w UMT sprawy. Pytanie to, pozwoliło na weryfikację hipotezy, zgodnie z którą rezultat załatwianej sprawy wpływa na poziom satysfakcji Interesanta. Negatywnie oceniano jakość pracy UMT wówczas gdy sprawa została rozpatrzona negatywnie. W zdecydowanej większości sprawy Klientów były rozpatrywane pozytywnie – odpowiedzi takiej udzieliło 85% badanych. Dokładne dane przedstawia poniższy wykres.

Wyk. 4 Wynik załatwianej przez Interesanta sprawy



Źródło: Badania własne

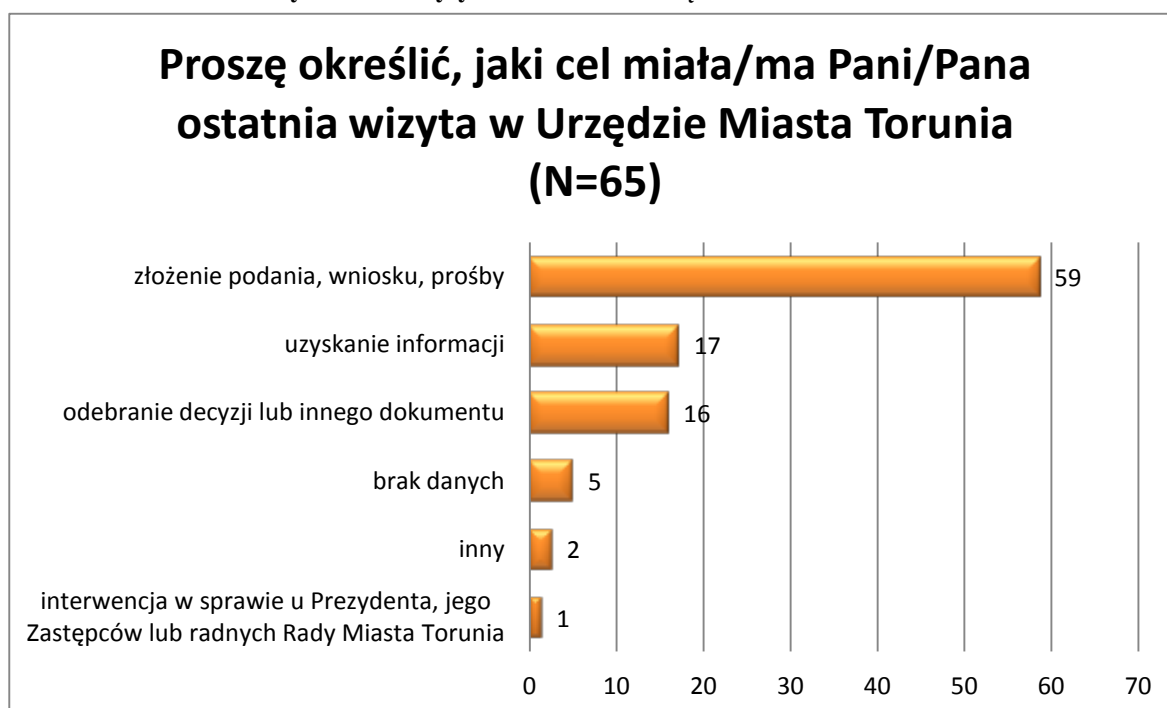


Urząd Miasta Torunia

Badanie pilotażowe satysfakcji Interesanta z jakości usług świadczonych przez Urząd Miasta Torunia 2012 r

Kolejne uzyskane odpowiedzi respondentów pozwoliły na otrzymanie informacji dotyczącej celów wizyt w Urzędzie Miasta Torunia. W zdecydowanej większości Interesanci składali podania, wnioski lub prośby - 59% respondentów w tym celu odwiedziło UMT, 17% badanych przyszło w celu uzyskania konkretnej informacji. Tylko 16% przebadanych Klientów odbierało decyzję lub inny dokument.

Wyk. 5 Cel wizyty Interesanta w Urzędzie Miasta Torunia



Źródło: Badania własne

Respondenci byli także pytani o źródło, z którego dowiadują się, w jaki sposób należy załatwić sprawy w UMT. Zdecydowana większość badanych – **48%** respondentów wskazała na **Internet, jako główne źródło informacji**, **43%** badanych deklarowało **kontakt osobisty lub telefoniczny** z UMT, podczas którego uzyskiwało odpowiedzi na problematyczne kwestie. Można sądzić, że podział ten wynika ze struktury wiekowej Interesantów. Niemniej jednak zebrane dane podkreślają rolę strony internetowej oraz Biuletynu Informacji Publicznej UMT w procesie informowania mieszkańców miasta o sposobach załatwiania spraw w urzędzie.



Urząd Miasta Torunia

Badanie pilotażowe satysfakcji Interesanta z jakości usług świadczonych przez Urząd Miasta Torunia 2012 r

2. Określenie czynników mających wpływ na zadowolenia Klienta z obsługi.

Główną częścią kwestionariusza ankiety było pytanie o ważność wskazanych czynników podczas wizyty w Urzędzie Miasta Torunia. Respondenci mogli je ocenić jako bardzo ważne, ważne, nieważne. W celu przeprowadzenia dokładnej analizy, czynniki te zostały podzielone na dwie grupy. Do pierwszej zaliczono czynniki związane z zasobami ludzkimi UMT, drugą grupę stanowiły czynniki dotyczące zasobów materialnych magistratu.

Czynniki związane z zasobami ludzkimi:

- pomoc w wypełnianiu dokumentów
- czas oczekiwania na przyjęcie przez pracownika
- uzyskanie pełnej informacji na temat załatwianej sprawy
- terminowość załatwianej sprawy
- wiedza i kompetencje pracownika urzędu
- uprzejmość, kultura obsługi Klienta

Czynniki materialne:

- warunki lokalowe urzędu
- dostęp do informacji, formularzy oraz ich czytelność (BIP)

Za bardzo ważny czynnik w procesie załatwiania sprawy aż 94% badanych uznało wiedzę i kompetencje pracownika UMT. Podobnie, bo 91% Klientów za taki czynnik uznało: uzyskanie pełnej informacji na temat załatwianej sprawy. Dla 88% przebadanych Interesantów czynnikiem wpływającym na ocenę jakości obsługi jest terminowość załatwiania sprawy. Zatem dla zdecydowanej większości Klientów UMT – za bardzo ważne uznawane są czynniki związane z zasobami ludzkimi.

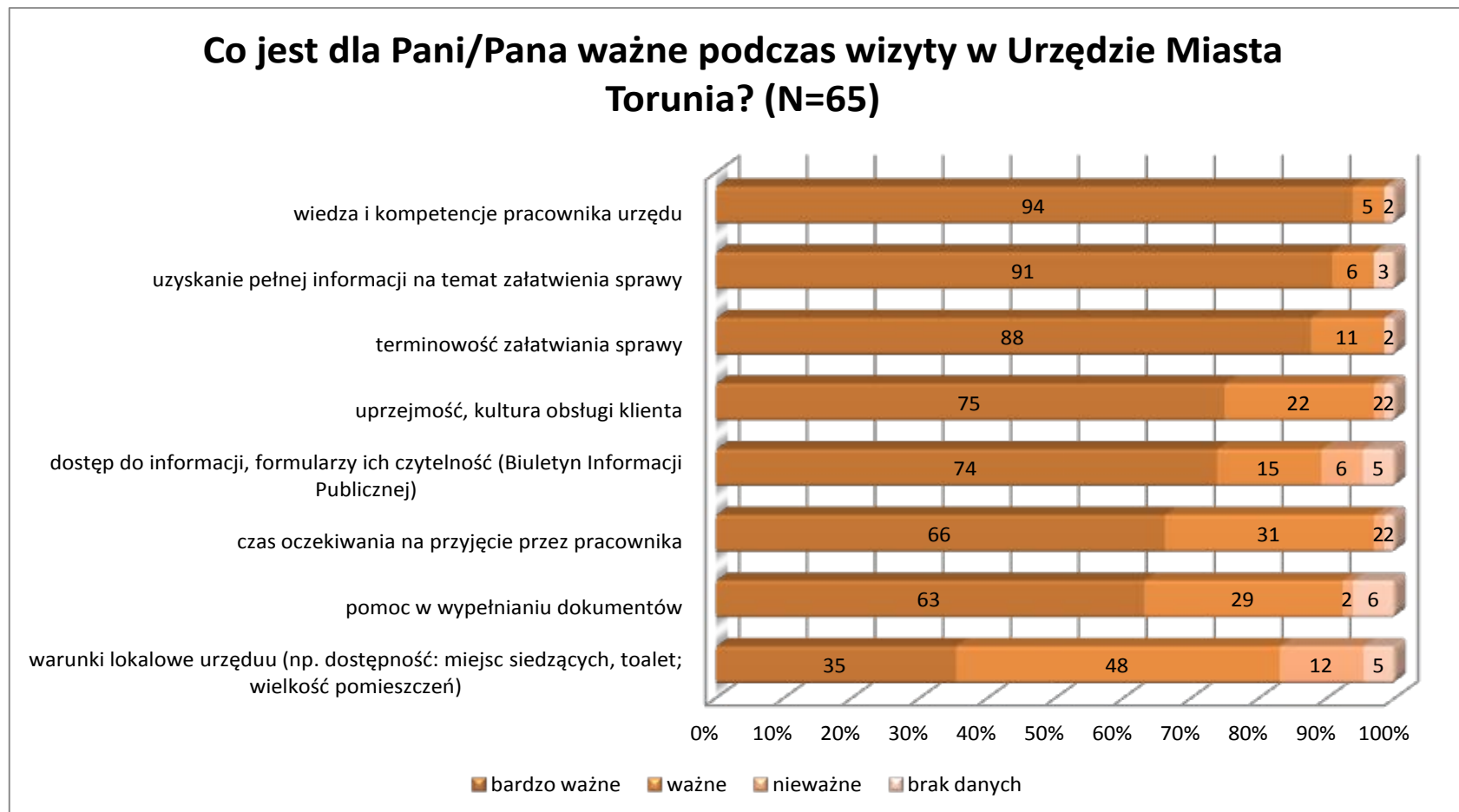
Czynniki materialne związane z warunkami lokalowymi UMT dla 12% respondentów okazały się nieważne, mało istotne w procesie załatwiania sprawy oraz w kwestii oceny jakości obsługi. Dla 35% Klientów warunki lokalowe UMT ocenione zostały jako bardzo ważne. Dokładne dane dotyczące oceny ważności poszczególnych czynników prezentuje wykres numer 6.



Urząd Miasta Torunia

Badanie pilotażowe satysfakcji Interesanta z jakości usług świadczonych przez Urząd Miasta Torunia 2012 r

Wyk. 6 Ocena czynników wpływających na zadowolenie Interesanta



Źródło: Badania własne



Urząd Miasta Torunia

Badanie pilotażowe satysfakcji Interesanta z jakości usług świadczonych przez Urząd Miasta Torunia 2012 r

3. Ocena jakości usług świadczonych przez Urząd Miasta Torunia

Jednym z głównych pytań, bezpośrednio dotyczących oceny jakości usług, było pytanie o ocenę poszczególnych czynników związanych z zasobami ludzkimi i zasobami materialnymi po wizycie w Urzędzie Miasta Torunia. Podczas analizy poszukiwano związku pomiędzy odpowiedziami respondentów dotyczącymi ważności czynników związanych z zasobami ludzkimi w procesie załatwiania sprawy w UMT a ich oceną po wizycie. Wyniki analizy wskazują na silny związek.

Najlepiej oceniane przez Interesantów są: uprzejmość, kultura obsługi Klienta oraz terminowość załatwiania sprawy i uprzejmość odpowiedziało tak 91% badanych. Wiedza i kompetencje pracownika jest oceniana bardzo dobrze i dobrze przez 90% Klientów. Z przeprowadzonego badania wynika także, że 89% respondentów bardzo dobrze ocenia czytelność informacji i formularzy Z analizy wykresu nr 7 wynika, że wszystkie czynniki związane z zasobami ludzkimi i materialnymi przez większość respondentów są oceniane jako bardzo dobre lub dobre.

Nieliczni badani każdy czynnik związany z zasobami ludzkimi i zasobami materialnymi UMT ocenił negatywnie. Należy podkreślić, że jest to nieznaczny procent respondentów: od 2 do 7%.

Czynnik zdecydowanie wyróżniający się wśród pozostałych związany jest z warunkami lokalowym. Został on przez 16% respondentów oceniony dostatecznie, a przez 7% źle lub bardzo źle. Dokładne dane prezentuje wykres nr 7.

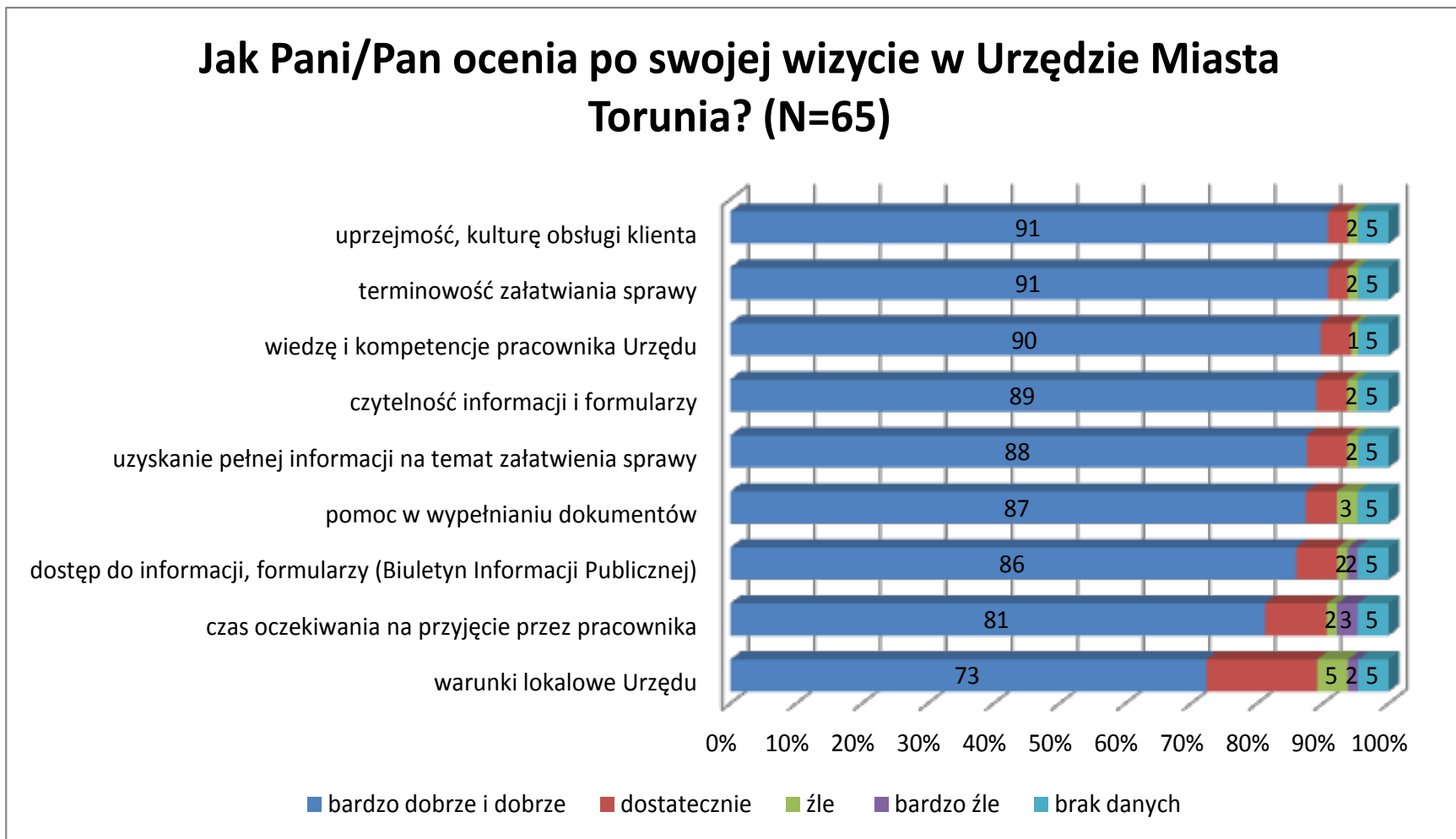
W kolejnym pytaniu Interesant miał możliwość zaproponowania zmian, które jego zdaniem wpłynęłyby na poprawę usług świadczonych przez UMT. Interesanci wskazywali w tej części na zwiększenie liczby stanowisk obsługujących Klientów (7 osób). Problematyczną kwestią poruszaną przez Interesantów był także brak bezpłatnego parkingu dla Klientów magistratu (4 osoby). Kolejną propozycją respondentów był pomysł wprowadzenia sytemu numerków dla Klientów oczekujących w kolejce do pracownika Urzędu (3 osoby).



Urząd Miasta Torunia

Badanie pilotażowe satysfakcji Interesanta z jakości usług świadczonych przez Urząd Miasta Torunia 2012 r

Wyk. 7 Ocena poszczególnych czynników wpływających na satysfakcję Interesanta po wizycie w Urzędzie Miasta Torunia



Źródło: Badania własne



PODSUMOWANIE

1. Pilotażowe badanie satysfakcji Interesanta z jakości usług świadczonych przez Urząd Miasta Torunia pozwoliło na weryfikację przygotowanego kwestionariusza ankiety po względem zrozumiałości pytań, a także pozwoliło wstępnie określić poziom zadowolenia Klienta. Analizie poddano 65 kwestionariuszy ankiet.
2. Uzyskane dane pozwoliły między innymi na stworzenie profilu typowego Klienta Urzędu Miasta Torunia. Jest nim mężczyzna o wyższym wykształceniu pomiędzy 25. a 40. rokiem życia. Najmniej liczną grupę Klientów Urzędu Miasta Torunia stanowią Interesanci do 24. roku życia. Ponadto przeciętny Interesant załatwia sprawy w UMT kilka razy w roku. Grupa ta stanowi najliczniejszą część badanych.
3. Najważniejszymi czynnikami związanymi z zasobami ludzkimi, wywierającymi wpływ na jakość obsługi Klienta są:
 - uprzejmość, kultura obsługi Klienta (91% badanych)
 - terminowość załatwiania sprawy i uprzejmość (91% badanych)
 - wiedza i kompetencje pracownika (90% badanych)
 - czytelność informacji formularzy (89% badanych)

Wniosek:

Interesanci UMT ocenili bardzo pozytywnie czynniki związane z zasobami ludzkimi. Należy w tym miejscu podkreślić wagę tych czynników, a także podkreślać pracownikom rolę jaką pełnią omawiane czynniki. Wzrost wiedzy i kompetencji urzędników poprzez kursy doszkalające lub inne formy zdobywania wiedzy, terminowość załatwiania spraw oraz wysoka kultura osobista podniosą poziom satysfakcji Klienta z obsługi.

4. Spośród czynników związanych z zasobami materialnymi UMT: dostęp do informacji, formularzy (Biuletyn Informacji Publicznej) zostały oceniane przez najliczniejszą grupę badanych – 66% respondentów jako bardzo dobre.

Wniosek:

Większość Interesantów oceniła czynniki związane z zasobami materialnymi UMT jako bardzo dobre i dobre. Należy zaznaczyć, że czynnik: warunki lokalowe spośród wszystkich pozostałych obszarów został oceniony dostatecznie przez największą grupę Klientów. Pozwala to wnioskować, że należy poprawić warunki lokalowe UMT.



Urząd Miasta Torunia

Badanie pilotażowe satysfakcji Interesanta z jakości usług świadczonych przez Urząd Miasta Torunia 2012 r

5. Niewielki odsetek respondentów oceniał źle lub bardzo źle każdy z czynników. W zależności od obszaru było to od 2 do 7%. Najwięcej negatywnych ocen otrzymał czynnik związany z zasobami lokalowymi UMT – 7%.

Wniosek:

Czynniki związane z zasobami materialnymi Urzędu Miasta Torunia przez większość badanych zostały ocenione pozytywnie. W porównaniu do innych obszarów, oceny takiej dokonał najmniejszy odsetek badanych. Wyniki badania powinny przyczynić się do poprawy warunków lokalowych urzędu.

6. Interesanci mieli także możliwość zaproponowania zmian, które wpłynęłyby na poprawę usług świadczonych przez UMT. Najczęściej sugerowali zwiększenie liczby stanowisk obsługujących Klientów, a także stworzenie bezpłatnego parkingu przy UMT dla osób załatwiających sprawę. Propozycją wysuniętą przez badanych było także wprowadzenie systemu numerków dla oczekujących w kolejce do pracownika UMT.
7. Badanie pilotażowe oraz dogłębna analiza zebranych danych pozwoliła na wprowadzenie zmian w poszczególnych pytaniach kwestionariusza ankiety.

Obecne pytanie:	Zmiana	Uzasadnienie
<p>Jak często załatwia Pani/Pan sprawy w Urzędzie Miasta Torunia?</p> <p><input type="checkbox"/> przynajmniej raz na miesi <input type="checkbox"/> kilka razy w roku <input type="checkbox"/> raz w roku albo rzadziej</p>	<p>Jak często załatwia Pani/Pan sprawy w Urzędzie Miasta Torunia?</p> <p><input type="checkbox"/> mniej więcej raz w miesiącu <input type="checkbox"/> mniej więcej kilka razy w roku <input type="checkbox"/> mniej więcej raz w roku <input type="checkbox"/> rzadziej niż raz w roku</p>	<p>Dodanie kolejnych możliwości odpowiedzi pozwoli na otrzymanie dokładnych informacji o częstotliwości załatwiania spraw w UMT.</p>
<p>Proszę określić, jaki cel miała/ma Pani/Pana ostatnia wizyta w Urzędzie Miasta Torunia?</p> <p><input type="checkbox"/> uzyskanie informacji <input type="checkbox"/> złożenie podania, wniosku lub pro <input type="checkbox"/> odebranie decyzji lub innego dokumentu <input type="checkbox"/> interwencja w sprawie u Prezydenta, jego Zastępców lub radnych Rady Miasta Torunia <input type="checkbox"/> inny (jaki?).....</p>	<p>Proszę określić, jaki cel miała/ma Pani/Pana ostatnia wizyta w Urzędzie Miasta Torunia?</p> <p>Proszę wybrać wszystkie pasujące odpowiedzi:</p> <p><input type="checkbox"/> uzyskanie informacji <input type="checkbox"/> złożenie podania, wniosku lub pro <input type="checkbox"/> odebranie decyzji lub innego dokumentu <input type="checkbox"/> interwencja w sprawie u Prezydenta, jego Zastępców lub radnych Rady Miasta Torunia <input type="checkbox"/> inny (jaki?).....</p>	<p>W badaniu pilotażowym respondenci zaznaczali więcej niż jedną odpowiedź. Wynika to zapewne z sytuacji, w której Interesanci załatwiają więcej niż jedną sprawę w UMT.</p>