

**Analiza funkcjonowania Urzędu Miejskiego w Śremie
z punktu widzenia satysfakcji klientów zewnętrznych**

I. Wstęp

Celem badania analizy funkcjonowania Urzędu Miejskiego w Śremie z punktu widzenia satysfakcji klientów zewnętrznych jakim są mieszkańcy gminy Śrem było :

- 1) uzyskanie informacji dot. jakości obsługi klientów przez pracowników Urzędu Miejskiego w Śremie,
- 2) zbadanie czy sprawa została załatwiona terminowo,
- 3) zbadanie czy polepsza się jakość świadczonych usług w Urzędzie Miejskim w Śremie,
- 4) zbadanie postaw mieszkańców wobec Urzędu Miejskiego poprzez uzyskanie informacji, czy Urząd Miejski w Śremie jako instytucja społeczna jest przyjazny dla mieszkańców gminy Śrem,
- 5) zbadanie czy dostęp klientów urzędu do informacji publicznej jest wystarczający.

Aby uzyskać interesujące nas dane, sformułowany został kwestionariusz wywiadu zawierający szereg przekrojowych pytań dotyczących postaw i oceny respondentów – klientów Urzędu wobec instytucji samorządowej jaką jest Urząd Miejski w Śremie.

II. Założenia metodologiczne

2.1. Definicje pojęć związanych z przeprowadzonymi badaniami.

Przeprowadzone badanie dotyczyło analizy funkcjonowania urzędu z punktu widzenia satysfakcji klienta zewnętrznego jakim są mieszkańcy gminy Śrem – klienci urzędu.

Analiza – jest to rezultat procesu badawczego, często w postaci sporządzonego dokumentu lub opracowania, który polega na wydobyciu wniosków, opartych o wyodrębnione cechy, wartości lub relacje badanego zjawiska oraz dokonanie rozbioru na jej elementy składowe.

Funkcjonowanie – jest to działanie w określony sposób. Funkcjonować można poprawnie, dobrze lub źle.

Satysfakcja – silne uczucie zadowolenia i przyjemności, wywołane zaspokojeniem określonych potrzeb lub dążeń.

Klient zewnętrzny – osoba korzystająca z oferty, usług firm, zakładów, załatwiająca sprawy w biurze, urzędzie, itp.

2.2. Metoda i technika badawcza

Dla potrzeb niniejszego badania zostało przygotowane, a następnie wykorzystane narzędzie badawcze o wysokim stopniu standaryzacji, czyli ankieta, składająca się z 10 pytań, w tym 3 dot. zmiennych niezależnych (metryczka) znajdujących się na końcu ankiety oraz 7 zamkniętych pytań.

2.3. Dobór próby.

Biorąc pod uwagę charakter i cel badań zastosowano dobór próby celowy, gdzie głównym kryterium doboru miał fakt, że respondent był klientem Urzędu Miejskiego w Śremie.

Badania były prowadzone przez 2 tygodnie od 10 lutego 2010r. do 23 lutego 2010r. wśród klientów Urzędu Miejskiego w Śremie, którzy otrzymywali od pracowników urzędu ankiety. Respondenci sami wypełniali ankietę, którą samodzielnie wrzucali do zamkniętej skrzyni znajdującej się w budynku ratusza przy Pl. 20 Października 1 oraz w budynku Urzędu Stanu Cywilnego przy ul. Mickiewicza 10. Wydrukowano i rozdano klientom 235 ankiet, z czego 230 ankiet wyciągnięto ze skrzyń.

Z uwagi na błędy popełnione przez klientów podczas wypełniania ankiet, odrzucono 20 ankiet. Ostatecznemu opracowaniu poddano 210 ankiet.

III. Prezentacja i analiza otrzymanych wyników

Dla potrzeb badania wzięliśmy pod uwagę następujące cechy społeczno-demograficzne :

- 1) płeć,
- 2) wiek,
- 3) miejsce zamieszkania.

Biorąc pod uwagę płeć respondentów zauważamy, że 46 % stanowiły kobiety, a 54 % mężczyźni.

Biorąc pod uwagę wiek klientów, należy zaznaczyć, że dokonany został podział badanych na trzy grupy wiekowe :

- 1) powyżej 18 do 35 lat,
- 2) od 36 do 50 lat,
- 3) powyżej 50 lat

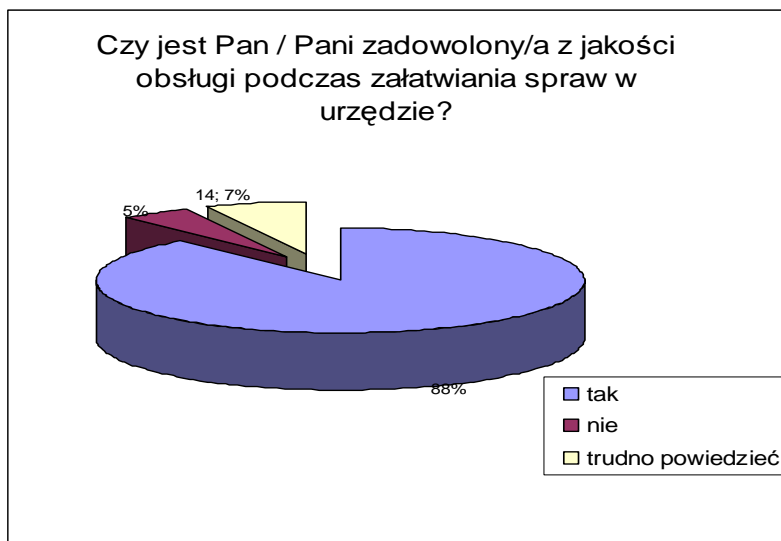
Największą grupę 39 % stanowiły osoby od 18 do 35 lat, 35 % stanowiły osoby od 36 do 50 lat, natomiast pozostałe 26 % osób objętych badaniem to osoby będące w trzecim przedziale wiekowym.

Biorąc pod uwagę miejsce zamieszkania osób biorących udział w badaniu okazało się, że 60 % osób to osoby zamieszkujące miasto, a 40 % to osoby mieszkające na terenie wiejskim.

Pytanie 1. Czy jest Pan/Pani zadowolona z jakości obsługi podczas załatwiania sprawy w urzędzie?

- a) tak
- b) nie
- c) trudno powiedzieć

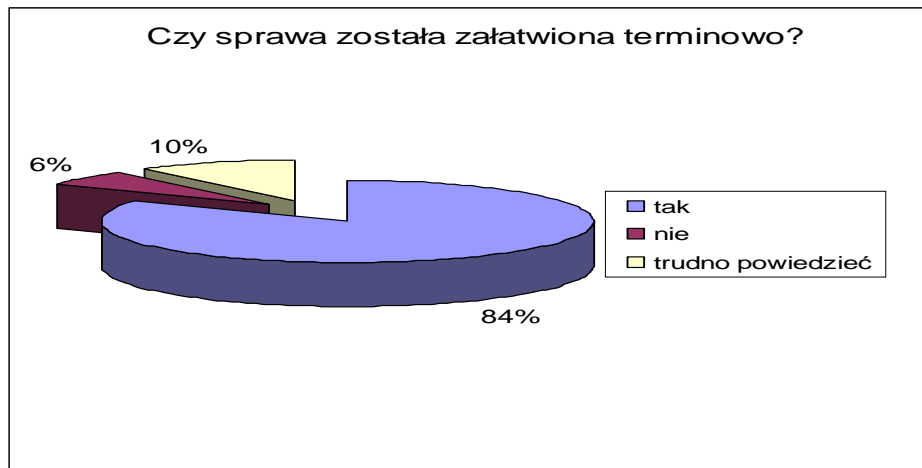
Analizując ocenę jakości obsługi w Urzędzie Miejskim w Śremie, klienci stwierdzili, że jest ona w 88 % dobra, negatywnych wskazań było 5 % (10 ankiet). Zdania w tej sprawie nie miało 7 % ankietowanych (14 osób).



Pytanie 2. Czy sprawa została załatwiona terminowo?

- a) tak
- b) nie
- c) trudno powiedzieć

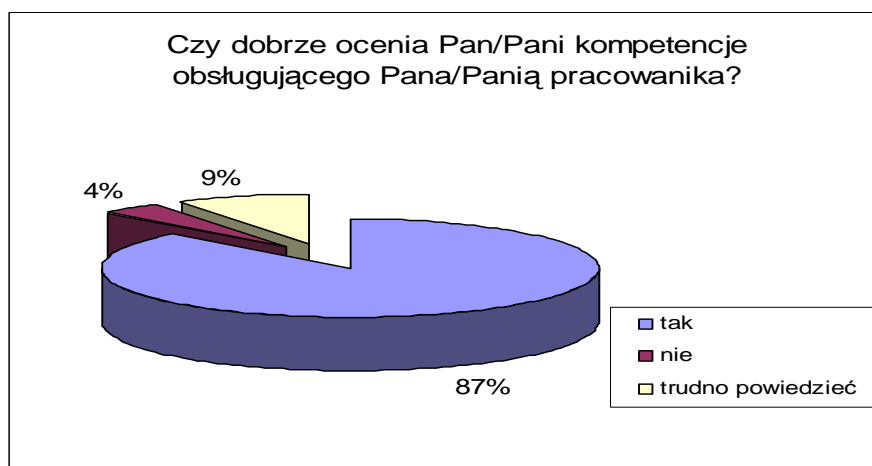
Analizując odpowiedzi na ww pytanie, stwierdzić należy, że 84 % badanych uważa, że sprawy załatwiane przez nich w Urzędzie Miejskim były załatwione terminowo, negatywnie na to pytanie odpowiedziało 6 % ankietowanych, a 10 % nie miało zdania.



Pytanie 3. Czy dobrze ocenia Pan/Pani kompetencje obsługującego Pana/Panią pracownika?

- a) tak
- b) nie
- c) trudno powiedzieć

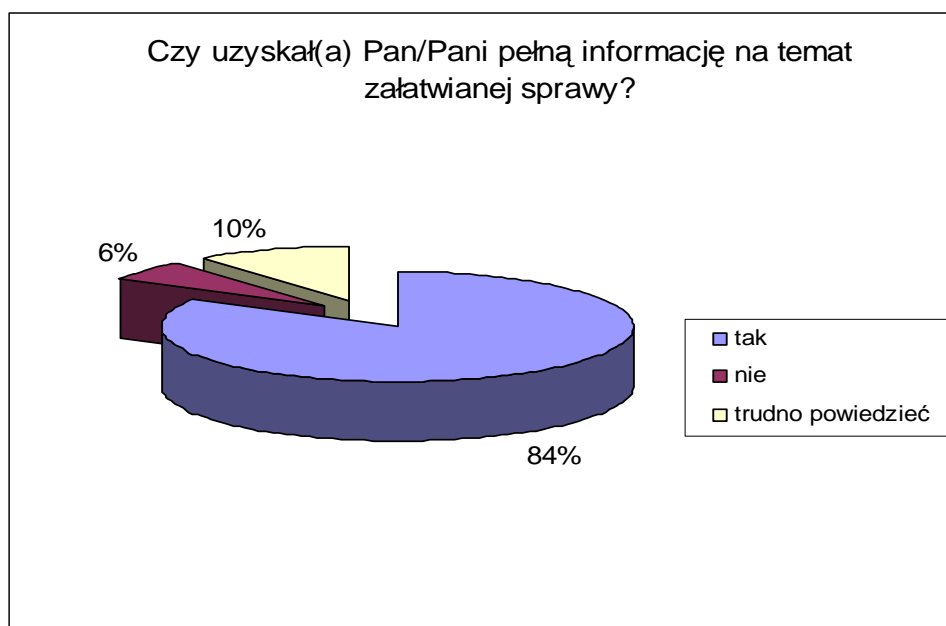
Otrzymane wyniki badań wskazują, że zdecydowana większość 87 % ankietowanych jest zdania, że pracownicy Urzędu są kompetentni w sprawach przez nich załatwianych, negatywne zdanie miało 4 % badanych, 9 % nie miało zdania.



Pytanie 4. Czy uzyskał/a Pan/Pani pełną informację na temat załatwianej sprawy?

- a) tak
- b) nie
- c) trudno powiedzieć

Usatysfakcjonowanych z otrzymanych informacji w temacie załatwianej sprawy było 84 % ankietowanych klientów, nie zadowolonych z przedstawionych przez urzędnika informacji było 6 % badanych. Nie miało zdania w tej kwestii 10 % (22 osoby).

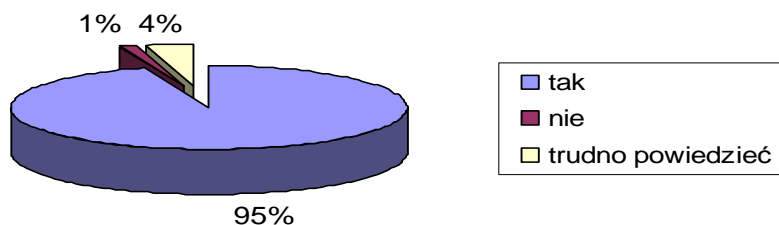


Pytanie 5. Czy pracownik załatwiający Pani/Pana sprawę posiada wysoką kulturę osobistą?

- a) tak
- b) nie
- c) trudno powiedzieć

95 % badanych uważa, że pracownicy Urzędu cechują się wysoką kulturą osobistą, ambiwalencją wykazało się 4 % badanych mieszkańców, negatywne zdanie na temat kultury osobistej pracowników wyraziły 3 osoby tj. 1 % klientów.

Czy pracownik załatwiający Pani/Pana sprawę posiada wysoką kulturę osobistą?

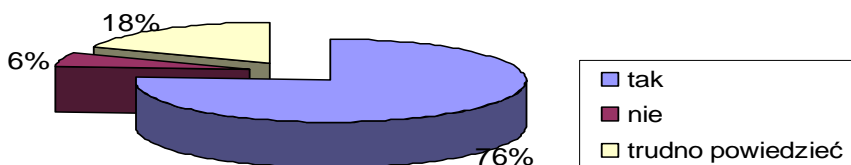


Pytanie 6. Czy uważa Pan/Pani, że Urząd Miejski w Śremie jest instytucją przyjazną dla mieszkańców gminy?

- a) tak
- b) nie
- c) trudno powiedzieć

Na powyższe pytanie 76 % respondentów uznało, że Urząd Miejski w Śremie jest instytucją przyjazną dla mieszkańców. Natomiast aż 18 % (38 osób) nie miało zdania w tej kwestii, 12 osób (6 %) stwierdziło, że Urząd nie jest dla nich instytucją przyjazną.

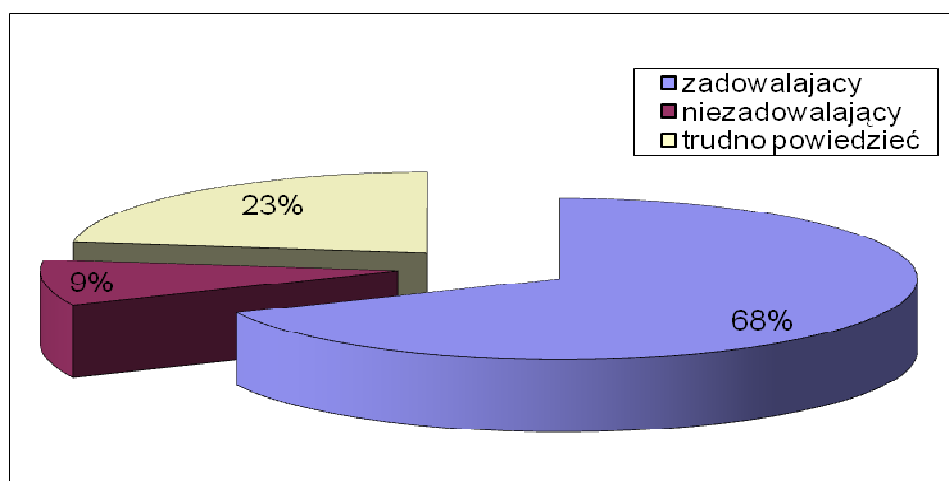
Czy uważa Pan/Pani, że Urząd Miejski w Śremie jest instytucją przyjazną dla mieszkańców gminy?



Pytanie 7. Czy Pana / Pani zdaniem dostęp do informacji publicznej o gminie i działaniach urzędu jest?

- a) zadowalający
- b) niezadowalający
- c) trudno powiedzieć

Rozkład udzielonych odpowiedzi na powyższe pytanie obrazuje poniższy wykres.



Spośród 210 ankietowanych klientów Urzędu Miejskiego w Śremie, 68% wskazało odpowiedź na powyższe pytanie równoznaczną z zadowoleniem z rozpowszechniania informacji publicznych. Odsetek 9% badanych ocenił dostęp do informacji publicznej o gminie i działaniach urzędu jako niezadowalający, z kolei prawie ¼ respondentów (23%) nie dokonała oceny tego zagadnienia.

Podsumowanie

Analizując charakterystykę i sposób udzielania odpowiedzi w poszczególnych pytaniach, uwagę zwraca odsetek osób (max. 23 %), które wykazały się ambiwalencją w badaniach, czyli takich, którzy nie potrafią odnieść się do zagadnień poruszanych w ankietach na „+” lub na „-„. Najwyższy odsetek tj. 23 % (48 osób) odpowiedzi ambiwalentnych dotyczyło dostępności do informacji publicznej o gminie i działaniach urzędu, 18 % badanych nie miało zdania w kwestii oceny Urzędu jako instytucji przyjaznej dla mieszkańców, 10 % nie wypowiedziało się w sprawie terminowości załatwianej sprawy w Urzędzie, 10 % (22 osoby) nie oceniły - czy uzyskały pełną

informację na temat załatwianej sprawy oraz 9 % nie oceniło kompetencji obsługującego pracownika – pracownika prowadzącego sprawę.

Jak wynika z przeprowadzonego badania 88 % respondentów, klientów Urzędu Miejskiego jest zadowolona z jakości obsługi podczas załatwiania spraw w urzędzie, negatywnych wskazań było 5 %. Na pytanie dotyczące terminowości załatwiania spraw, pozytywnie odpowiedziało 84 % badanych, 6 % oceniła terminowość negatywnie. 87 % mieszkańców oceniła pozytywnie kompetencje pracowników Urzędu podczas załatwiania spraw, 9 osób (4 %) negatywnie oceniło to pytanie.

Zdecydowana większość klientów Urzędu uznała, iż w załatwianej sprawie uzyskało pełną informację – 84 % badanych, negatywnie wypowiedziało się 6 %.

Na pytanie dotyczące kultury osobistej pracowników 95 % ankietowanych uznało, iż pracowników Urzędu cechuje wysoka kultura osobista, negatywnych wskazań – 1 %.

76 % badanych uważa Urząd Miejski za instytucję przyjazną dla mieszkańców gminy, 6 % jest odmiennego zdania. Natomiast aż 18 % mieszkańców nie wypowiedziało się w tej kwestii.

Większość mieszkańców uznała dostęp do informacji publicznej o gminie i działaniach urzędu jako zadowalający - 68 %, 9 % jest niezadowolonych z dostępu do informacji, nie miało zdania 23 % badanych.