

77 0196-2-5/09

**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 polepsza się jakość świadczonych usług w Urzędzie Miejskim w Śremie,
- 3) zbadanie postaw mieszkańców wobec Urzędu Miejskiego poprzez uzyskanie informacji, czy Urząd Miejski w Śremie jako instytucja społeczna jest przyjazny dla mieszkańców gminy Śrem,
- 4) 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 4 dot. zmiennych niezależnych (metryczka) znajdujących się na końcu ankiety, 5 zamkniętych oraz 1 pytania półotwartego z możliwością dokonania przez klienta wielowariantowego wskazania odpowiedzi.

## 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 27.01.2009r. do 6.02.2009r. wśród klientów Urzędu Miejskiego w Śremie, którzy otrzymywali od pracowników urzędu ankietę. 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 pracownikom 380 ankiet, z czego 126 ankiet wyciągnięto ze skrzyń.

Z uwagi na błędy popełnione przez klientów podczas wypełniania ankiet, odrzucono 6 ankiet. Ostatecznemu opracowaniu poddano 120 ankiet.

## III. Prezentacja i analiza otrzymanych wyników

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

- 1) płeć,
- 2) wiek,
- 3) wykształcenie,

#### 4) miejsce zamieszkania.

Biorąc pod uwagę płeć respondentów zauważamy, że 47,5 % stanowiły kobiety, a 52,5 % 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

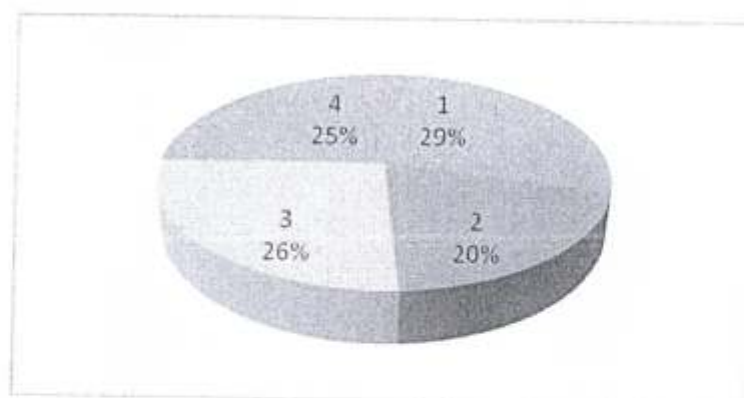
Największą grupę 42,5 % stanowiły osoby od 36 do 50 lat, 37,5 % stanowiły osoby do 35 lat, natomiast pozostałe 20 % osób objętych badaniem to osoby będące w trzecim przedziale wiekowym.

Biorąc pod uwagę wykształcenie respondentów zauważamy, że największą grupę 47,50 % stanowiły osoby posiadające wykształcenie średnie, 29 % stanowiły osoby z wykształceniem wyższym, 19,50 % z zawodowym. Najmniejszą populację 4 % stanowiły osoby z wykształceniem podstawowym.

Biorąc pod uwagę miejsce zamieszkania osób biorących udział w badaniu okazało się, że 75 % osób to osoby zamieszkujące miasto, a 25 % to osoby mieszkające na terenie wiejskim.

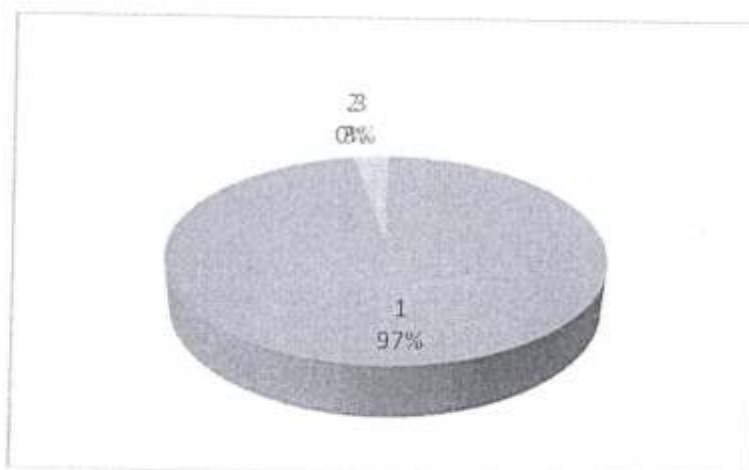
#### **Pytanie 1. Jak często jest Pan/Pani klientem Urzędu Miejskiego w Śremie?**

Otrzymane wyniki badań wskazują, że 29 % klientów przynajmniej raz w miesiącu załatwia swoje sprawy w Urzędzie Miejskim w Śremie, 26 % przynajmniej raz w roku jest klientem Urzędu, 20 % raz na kwartał, a 25 % osób rzadziej.



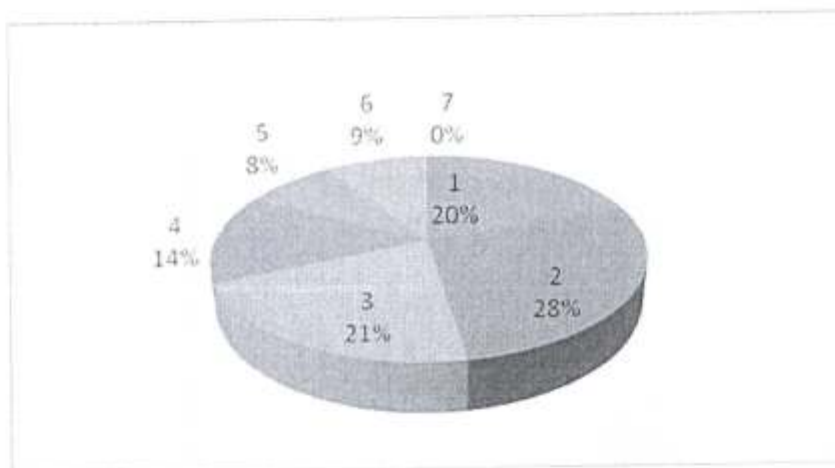
**Pytanie 2. Czy biorąc pod uwagę jakość obsługi był Pan/Pani obsłużony(a)?**

Analizując ocenę jakości obsługi w Urzędzie Miejskim w Śremie, klienci stwierdzili, że jest ona w 97 % dobra, nie było negatywnych wskazań. Zdania w tej sprawie nie miało 3 % ankietowanych (4 osoby).



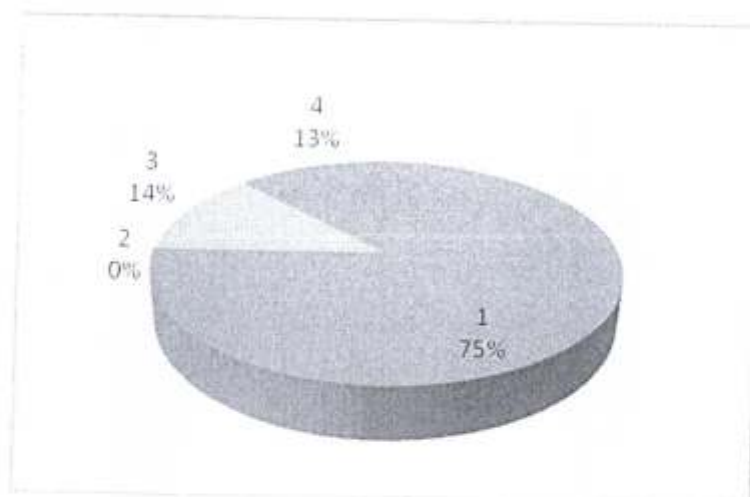
**Pytanie 3. Jakie czynniki wpłynęły na Pana/Pani opinię wyrażoną w pytaniu 2?.**

Badając opinię klientów urzędu o jakości świadczonych usług przez urząd, przeanalizowano czynniki mające bezpośredni wpływ na odczucia respondentów. Ankietowanym umożliwiono wskazanie dobrowolnej liczby czynników. Zdecydowanie najbardziej ankietowani cenią sobie kompetencje pracownika (79 %), następnie udzieloną informację w przedmiocie sprawy (61 %), dalej terminowość 57,5 %. Na dalszych miejscach kształtują się inne czynniki, w kolejności : dostępność druków i wniosków (40 %), dyskrecja (25 %), warunki lokalowe (23 %), inne czynniki – 2 ankiety : miła obsługa.



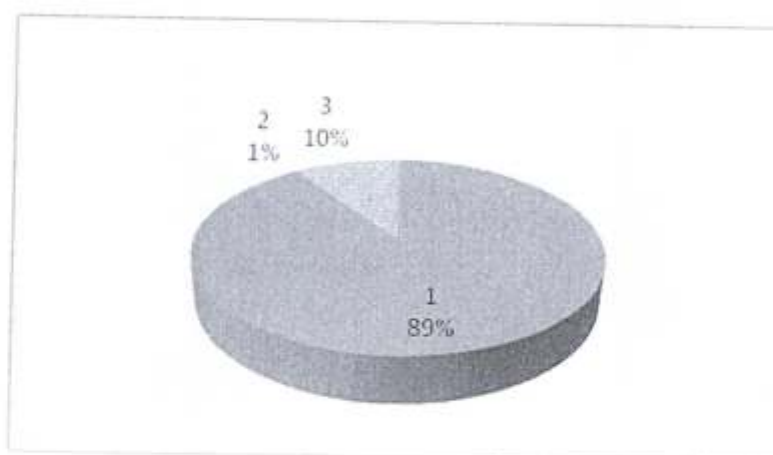
**Pytanie 4. Czy Pana/Pani zdaniem jakość świadczonych usług w Urzędzie Miejskim w Śremie :**

Otrzymane wyniki badań wskazują, że zdecydowana większość 75 % ankietowanych jest zdania, że jakość świadczonych usług w Urzędzie Miejskim w Śremie polepsza się, po połowie tj. po 12,5 % klienci uważają, że jakość usług nie zmienia się i nie miało w tym temacie zdania.



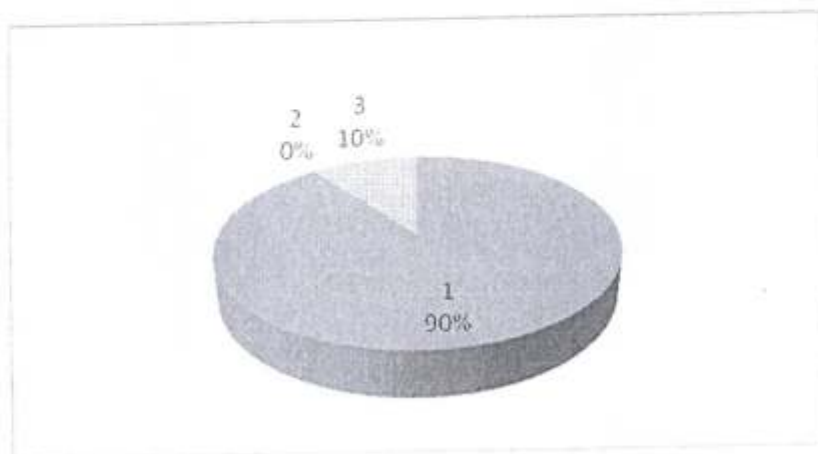
**Pytanie 5. Czy uważa Pan/Pani, że Urząd Miejski w Śremie jest instytucją przyjazną dla mieszkańców gminy?**

Na powyższe pytanie 89 % respondentów uznało, że Urząd Miejski w Śremie jest instytucją przyjazną dla mieszkańców. Natomiast 10 % nie miało zdania w tej kwestii, 1 osoba stwierdziła, że Urząd nie jest instytucją przyjazną dla niej.



### Pytanie 6. Czy Pana/Pani zdaniem dostęp do informacji publicznej urzędu jest?

Otrzymane wyniki badań wskazują, że 90 % respondentów jest zdania, iż dostęp do informacji publicznej urzędu jest zadowalający. Nie zadowolonych klientów nie było, zdania w tej kwestii nie miało 10 % osób badanych.



### Podsumowanie

Z uzyskanych wyników badania dowiedzieliśmy się, że najczęściej klientów urzędu załatwia swoje sprawy przynajmniej raz w miesiącu (29 % ankietowanych).

Dokonując analizy wyników należy zwrócić uwagę, że nie było ocen negatywnych, wskazań wykluczających Urząd Miejski w Śremie.

Analizując charakterystykę i sposób udzielania odpowiedzi w poszczególnych pytaniach, uwagę zwraca co prawda mały odsetek osób (max.12 %), które wykazały się ambiwalencją w badaniach, czyli takich, którzy nie potrafią odnieść się do zagadnień poruszanych w ankietach na „+” lub na „-”, jednak takie wskazania były w 3 pytaniach : dot. jakości świadczonych usług, gdzie 12,5 % ankietowanych (15 osób) nie miało zdania w tym temacie,

w pytaniu dot. instytucji przyjaznej dla mieszkańców oraz dostępie do informacji publicznej urzędu – 10 % (12 osób) nie miało zdania.

Jak wynika z przeprowadzonego badania 97 % respondentów, klientów Urzędu Miejskiego, oceniła jakość obsługi przez pracownika urzędu jako dobrą, nie było wskazań negatywnych, nie miało zdania w tej kwestii 3 % (4 osoby) ankietowane. Badając opinię klientów urzędu o jakości świadczonych usług przez urząd przeanalizowano czynniki mające bezpośredni wpływ na odczucia respondentów. Zdecydowanie najbardziej ankietowani cenią sobie kompetencje pracownika (79 %), następnie udzieloną informację w przedmiocie sprawy (61 %), dalej terminowość (57,5 %). Na dalszych miejscach kształtują się inne czynniki, takie jak : dostępność druków i wniosków (40 %), dyskrecja (25 %), warunki lokalowe (23 %).

Większość ankietowanych 75 % jest zdania, że jakość świadczonych usług w Urzędzie polepsza się, nie było wskazań negatywnych, po 12,5 % ankietowanych nie zauważyło zmian w jakości świadczonych usług przez urząd, nie miało zdania w tej kwestii. Urząd Miejski w Śremie jest instytucją przyjazną dla mieszkańców gminy – tak sądzi 89 % ankietowanych, nie zgodziła się z tą opinią tylko jedna osoba. Jak wynika z badania 90 % klientów urzędu jest zadowolonych z dostępu do informacji publicznej oferowanej przez Urząd Miejski w Śremie. Nie zadowolonych osób nie było, nie miało zdania na ten temat 10 % ankietowanych.

  
Grażyna Kubera  
Pełnomocnik ds. jakości

