RAPORT Z BADANIA SATYSFAKCJI KLIENTÓW STAROSTWA POWIATOWEGO W TORUNIU

Za okres od 1 stycznia 2013 r. do 31 grudnia 2013 r.

Toruń, styczeń 2014

Projekt „Kompetentna kadra, profesjonalny urząd – atutem powiatu toruńskiego”
współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Spis treści

1. Wprowadzenie 3

2. Charakterystyka respondentów i ocenianych spraw w Starostwie Powiatowym w Toruniu 3

3. Wyniki pomiaru satysfakcji klientów w Starostwie Powiatowym w Toruniu 7

3.1. Postrzegana jakość 7

3.1.1. Wygląd Urzędu i pracowników 8

3.1.2. Rzetelność obsługi 9

3.1.3. Gotowość pomocy 9

3.1.4. Fachowość obsługi i wzbudzanie zaufania 10

3.1.5. Troska o klienta 11

3.2. Satysfakcja skumulowana 12

4. Wskaźniki dla Starostwa Powiatowego w Toruniu 13

4.1. Zróżnicowanie poziomu wskaźnika jakości usług/satysfakcji transakcyjnej 14

4.1.1. Ze względu na rodzaj ankiety 14

4.1.2. Ze względu na rodzaj załatwianej w Urzędzie sprawy 14

4.1.3. Ze względu na liczbę lat korzystania z usług Urzędu 15

4.1.4. Ze względu na płeć 16

4.1.5. Ze względu na wiek 16

4.1.6. Ze względu na status zawodowy 17

4.1.7. Ze względu na wykształcenie 17

4.2. Zróżnicowanie poziomu wskaźnika satysfakcji skumulowanej ze względu na rodzaj załatwianej w Urzędzie sprawy 18

4.3. Zróżnicowanie poziomu wskaźnika poziomu kultury etycznej pracowników ze względu na rodzaj załatwianej w Urzędzie sprawy 19

5. Krytyczne wyznaczniki wartości usług Starostwa Powiatowego w Toruniu – obszary wymagające usprawnień 20

1. Wprowadzenie

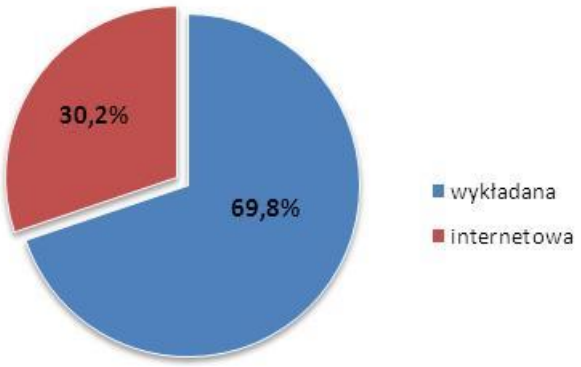
Badanie zostało zrealizowane w Starostwie Powiatowym w Toruniu w dniach od 1 stycznia 2013r. do 31 grudnia 2013 r. według metodyki opisanej w odrębnym dokumencie, zatytułowanym: „Metodyka pomiaru satysfakcji klientów jednostek samorządu terytorialnego powiatu toruńskiego".

2. Charakterystyka respondentów i ocenianych spraw w Starostwie Powiatowym w Toruniu

W niniejszym punkcie zaprezentowano charakterystyki 116 respondentów, którzy wzięli udział w badaniu przeprowadzonym w SP Toruń. Uwzględniono rodzaj ankiety, która posłużyła respondentom do wyrażenia opinii, liczbę lat korzystania z usług Urzędu, płeć, wiek, status zawodowy i wykształcenie. Przedstawiono także rodzaje ocenianych w Urzędzie spraw.

Rysunek 1 prezentuje odsetek respondentów według rodzaju ankiety, która posłużyła im do wyrażenia opinii na temat ocenianego Urzędu. W przypadku SP w Toruniu 30,2% klientów oceniło SP Toruń za pomocą kwestionariusza internetowego, natomiast 69,8% klientów posłużyło się kwestionariuszem papierowym.

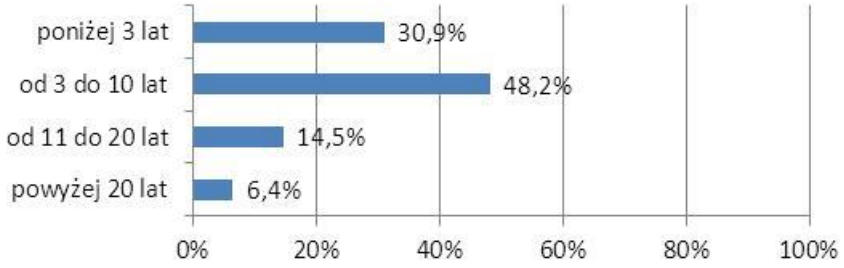
Rysunek 1. Odsetek respondentów według rodzaju ankiety, która posłużyła do wyrażenia opinii



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badań ankietowych.

Rysunek 2 przedstawia odsetek respondentów według liczby lat korzystania z usług Urzędu. Okazuje się, że najwięcej klientów (48%), którzy wzięli udział w badaniu to osoby korzystające z usług Urzędu od 3 do 10 lat. Najmniejszy odsetek respondentów (6%) stanowią osoby związane z Urzędem powyżej 20 lat.

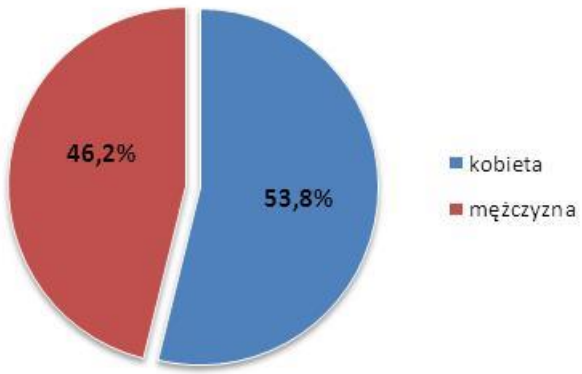
Rysunek 2. Odsetek respondentów według liczby lat korzystania z usług Urzędu



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badań ankietowych.

Rysunek 3 prezentuje odsetek respondentów ze względu na płeć. Nieznaczna większość respondentów (54%), którzy wzięli udział w badaniu satysfakcji klientów SP Toruń stanowiły kobiety, natomiast (46%) to mężczyźni.

Rysunek 3. Odsetek respondentów według płci

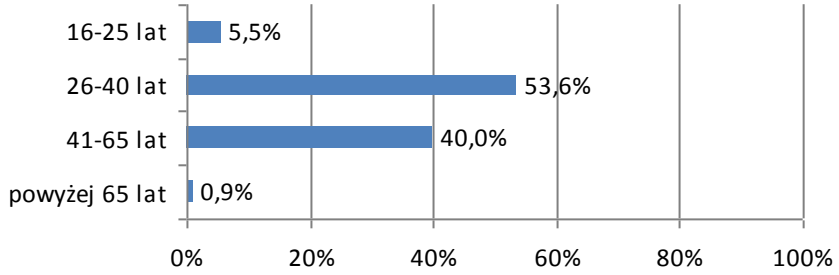


Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badań ankietowych.

Rysunek 4 przedstawia odsetek respondentów według wieku. Okazuje się, że (54%) klientów, którzy wzięli udział w badaniu to osoby w wieku od 26 do 40 lat. W drugiej kolejności w badaniu wzięły udział osoby w wieku od 41 do 65 lat (40%). Pozostali respondenci to osoby w wieku od 16 do 25 lat (5%) oraz osoby powyżej 65 roku życia (1%).

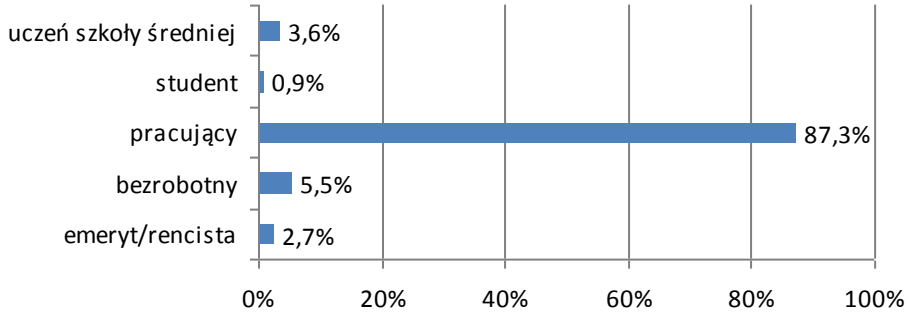
Rysunek 4. Odsetek respondentów według wieku

Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badań ankietowych.



Rysunek 5 prezentuje odsetek respondentów według statusu zawodowego. Okazuje się, że zdecydowana większość respondentów (87%) to osoby pracujące. Blisko (6%) osób, które wzięły udział w badaniu stanowili bezrobotni, natomiast (4%) stanowili uczniowie szkół średnich, (3%) emeryci/renciści i ostatnią grupą byli studenci (1%).

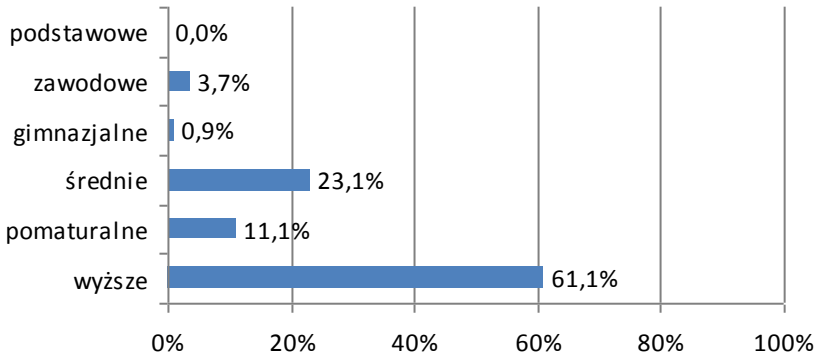
Rysunek 5. Odsetek respondentów według statusu zawodowego



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badań ankietowych.

Rysunek 6 przedstawia odsetek respondentów według wykształcenia. Okazuje się, że zdecydowana większość respondentów (61%) to osoby z wykształceniem wyższym. Osoby z wykształceniem średnim stanowiły (23%) próby badawczej, natomiast (11%) przypadło na osoby z wykształceniem pomaturalnym. Zaledwie (4%) próby badawczej stanowiły osoby z wykształceniem zawodowym oraz (1%) osoby z wykształceniem gimnazjalnym.

Rysunek 6. Odsetek respondentów według wykształcenia

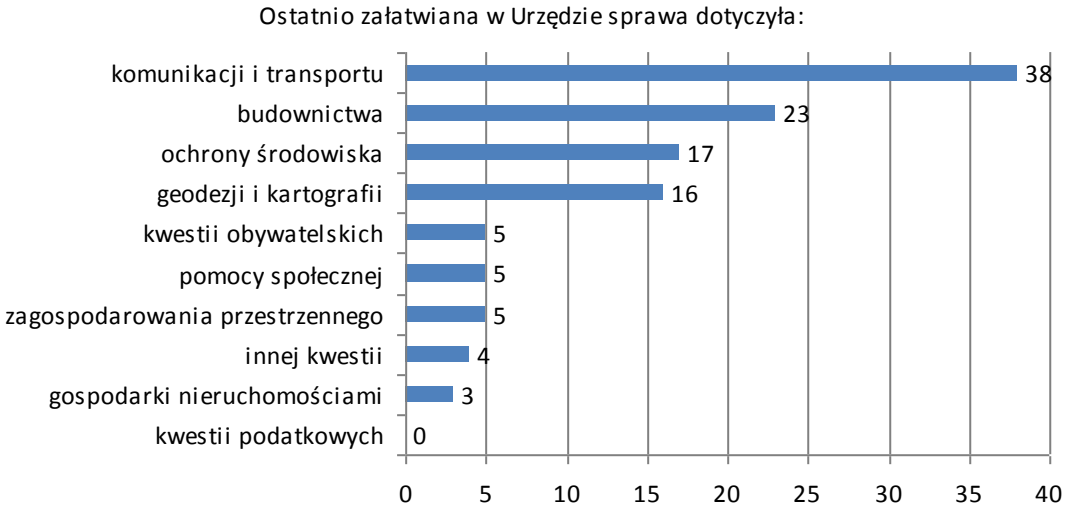


Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badań ankietowych.

Rysunek 7 prezentuje różne rodzaje spraw, które respondenci załatwiali w Urzędzie w ostatnim czasie według częstotliwości ich występowania. To właśnie przez pryzmat tej ostatnio załatwianej sprawy każdy z respondentów ocenił postrzeganą jakość świadczonych w Urzędzie usług. Okazuje się, że najwięcej ocenionych spraw dotyczyło komunikacji i transportu (38 spraw), a w dalszej kolejności: budownictwa (23 sprawy), ochrony środowiska (17 spraw), geodezji i kartografii (16 spraw), kwestii obywatelskich (5 spraw), pomocy społecznej (5 spraw), zagospodarowania przestrzennego (5 spraw), innej kwestii (4 sprawy) oraz gospodarki nieruchomościami (3 sprawy).

Kategoria: „sprawa dotycząca innej kwestii" została uszczegółowiona przez respondentów wpisami: 1x „wycinka drzew", 1x „niepełnosprawność", 1x „orzeczenie o niepełnosprawności", 1x „sprawa dotycząca zabłąkanego psa na terenie gminy Lubicz z P. Katarzyną Michalewską".

Rysunek 7. Rodzaje ocenianych w Urzędzie spraw



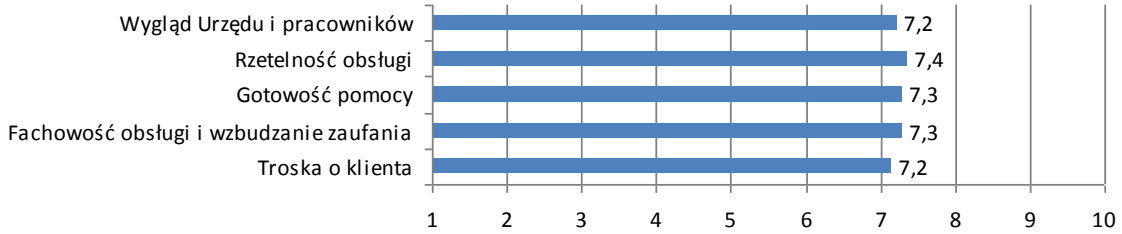
Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badań ankietowych.

3. Wyniki pomiaru satysfakcji klientów w Starostwie Powiatowym w Toruniu

3.1. Postrzegana jakość

Rysunek 8 prezentuje średnie oceny postrzeganej jakości usług ocenionej według metodyki Servqual w pięciu obszarach (wymiarach jakości): wygląd urzędu i pracowników, rzetelność obsługi, gotowość pomocy, fachowość obsługi i wzbudzanie zaufania oraz troska o klienta. Oceny zostały nadane według skali 1-10 (1=całkowicie się nie zgadzam, 2, 3=nie zgadzam się, 4, 5=raczej się nie zgadzam, 6=raczej zgadzam się, 7, 8=zgadzam się, 9, 10=całkowicie się zgadzam), za pomocą której respondenci ustosunkowali się do dwudziestu sześciu twierdzeń (wskazanych na rysunkach 10-14 w punktach 3.1.1-3.1.5), charakteryzujących jakość usług Urzędu w pięciu wymienionych obszarach (wymiarach jakości). Średnie oceny, skalkulowane dla SP w Toruniu kształtują się w przedziale od 7,2 do 7,4.

Rysunek 8. Średnie oceny postrzeganej jakości usług w SP Toruń

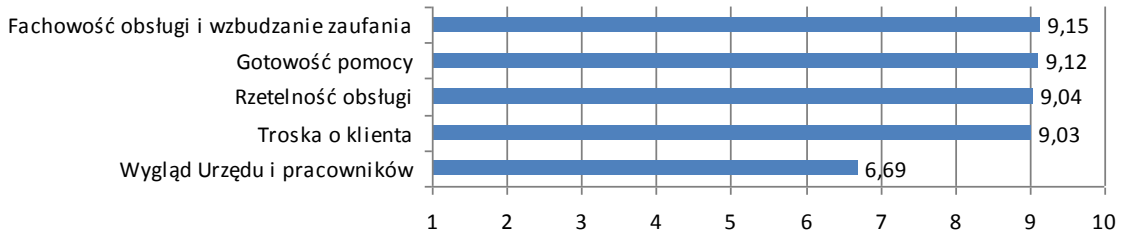


Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badań ankietowych.

Respondenci w odniesieniu do wszystkich wymiarów jakości zgadzają się do jakości usług świadczonych przez Starostwo Powiatowe w Toruniu (7-8) oznaczało na skali „ zgadzam się". Szczegóły w tym zakresie zaprezentowano w punktach 3.1.1-3.1.5.

Rysunek 9 prezentuje średnie oceny ważności pięciu wymiarów jakości usług SP Toruń: mianowicie wyglądu urzędu i pracowników, rzetelności obsługi, gotowości pomocy, fachowości obsługi i wzbudzania zaufania oraz troski o klienta. Oceny zostały nadane według skali 1-10 (1=obojętny, 2, 3=w pewnym stopniu ważny, 4, 5=dość ważny, 6=ważny, 7, 8=bardzo ważny, 9, 10=niezbędny), za pomocą której respondenci określili hierarchię ważności pięciu wymiarów jakości usług Urzędu. Średnie oceny, skalkulowane dla SP Toruń kształtują się w przedziale od 6,69 do 9,15. Cztery wymiary jakości usług respondenci uznali za niezbędne, a jeden wymiar za bardzo ważny. Ważność wymiarów uporządkowana została według następującej kolejności: fachowość obsługi i wzbudzanie zaufania, gotowość pomocy, rzetelność obsługi, troska o klienta oraz wygląd urzędu i pracowników.

Rysunek 9. Ważność pięciu wymiarów jakości usług w SP Toruń



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badań ankietowych.

3.1.1. Wygląd Urzędu i pracowników

Rysunek 10 prezentuje średnie oceny postrzeganej jakości usług Urzędu ocenionej w zakresie jednego z pięciu wymiarów jakości zgodnie z metodyką Servqual: wygląd urzędu i pracowników. Oceny zostały nadane według skali 1-10 (1=całkowicie się nie zgadzam, 2, 3=nie zgadzam się, 4, 5=raczej się nie zgadzam, 6=raczej zgadzam się, 7, 8=zgadzam się, 9, 10=całkowicie się zgadzam), za pomocą której respondenci ustosunkowali się do sześciu twierdzeń charakteryzujących wygląd Urzędu i pracowników. Średnie oceny, skalkulowane dla SP w Toruniu kształtują się w przedziale od 6,3 do 7,6.

Rysunek 10. Średnie oceny wyglądu Urzędu i pracowników

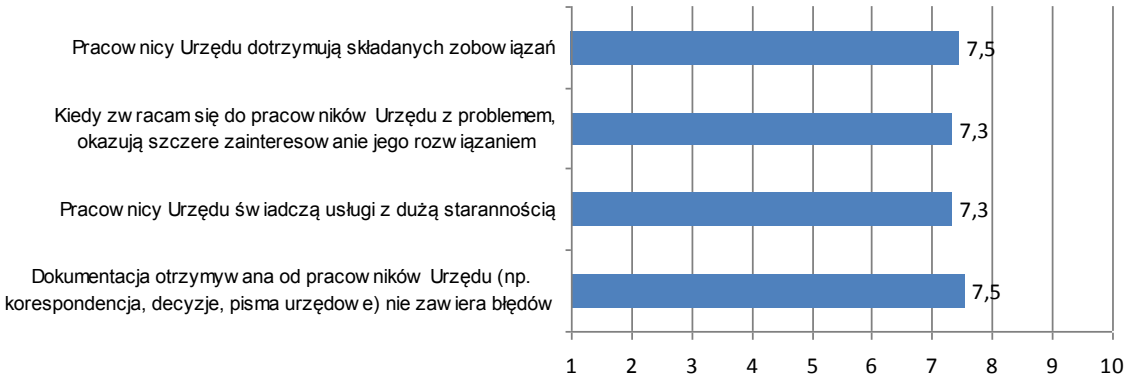
Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badań ankietowych.

Najwyżej oceniono nowoczesność wyposażenia oraz sposób oznakowania wewnętrznego urzędu (7,6). Nieznacznie niżej respondenci ocenili wygląd urzędu (7,5) oraz ubiór pracowników (7,4), a także materiały dotyczące usług Urzędu (7,0). Udogodnienia dla klientów, takie jak parking, poczekalnia, toaleta zostały sklasyfikowane na poziomie (6,3).

3.1.2. Rzetelność obsługi

Rysunek 11 prezentuje średnie oceny postrzeganej jakości usług Urzędu ocenionej w zakresie jednego z pięciu wymiarów jakości zgodnie z metodyką Servqual: rzetelność obsługi. Oceny zostały nadane według skali 1-10 (1=całkowicie się nie zgadzam, 2, 3=nie zgadzam się, 4, 5=raczej się nie zgadzam, 6=raczej zgadzam się, 7, 8=zgadzam się, 9, 10=całkowicie się zgadzam), za pomocą której respondenci ustosunkowali się do czterech twierdzeń charakteryzujących rzetelność obsługi. Średnie oceny, skalkulowane dla SP w Toruniu kształtują się w przedziale od 7,3 do 7,5.

Rysunek 11. Średnie oceny rzetelności obsługi



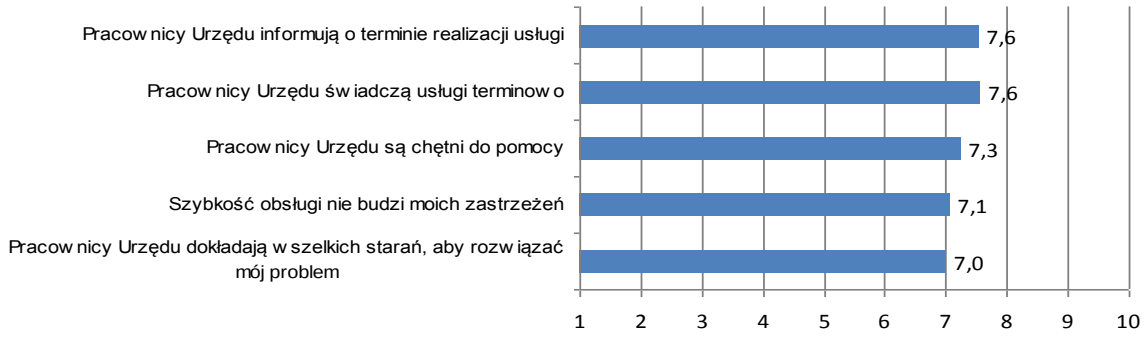
Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badań ankietowych.

W przypadku wszystkich czterech atrybutów rzetelności obsługi respondenci są skłonni zgodzić się z tym, że pracownicy dotrzymują składanych obietnic oraz bezbłędnie przygotowują dokumentację dla klienta (7,5), a także szczerze interesują się rozwiązaniem problemu klienta oraz starannie świadczą usługi (7,3). Można więc przyjąć, że rzetelność obsługi opisana powyższymi czterema atrybutami jest na zadowalającym poziomie.

3.1.3. Gotowość pomocy

Rysunek 12 prezentuje średnie oceny postrzeganej jakości usług Urzędu ocenionej w zakresie jednego z pięciu wymiarów jakości zgodnie z metodyką Servqual: gotowość pomocy. Oceny zostały nadane według skali 1-10 (1=całkowicie się nie zgadzam, 2, 3=nie zgadzam się, 4, 5=raczej się nie zgadzam, 6=raczej zgadzam się, 7, 8=zgadzam się, 9, 10=całkowicie się zgadzam), za pomocą której respondenci ustosunkowali się do pięciu twierdzeń charakteryzujących gotowość pomocy. Średnie oceny, skalkulowane dla SP w Toruniu kształtują się w przedziale od 7,0 do 7,6.

Rysunek 12. Średnie oceny gotowości pomocy



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badań ankietowych.

W przypadku wszystkich pięciu atrybutów gotowości pomocy respondenci są skłonni zgodzić się z tym, że pracownicy Urzędu informują o terminie realizacji usługi (7,6), świadczą usługi terminowo (7,6), są chętni do pomocy (7,3) oraz szybko obsługują klienta (7,1), a także dokładają wszelkich starań, aby rozwiązać jego problem (7,0). Można więc przyjąć, że gotowość pomocy opisana powyższymi pięcioma atrybutami jest na zadowalającym poziomie.

3.1.4. Fachowość obsługi i wzbudzanie zaufania

Rysunek 13 prezentuje średnie oceny postrzeganej jakości usług Urzędu ocenionej w zakresie jednego z pięciu wymiarów jakości zgodnie z metodyką Servqual: fachowość obsługi i wzbudzanie zaufania. Oceny zostały nadane według skali 1-10 (1=całkowicie się nie zgadzam, 2, 3=nie zgadzam się, 4, 5=raczej się nie zgadzam, 6=raczej zgadzam się, 7, 8=zgadzam się, 9, 10=całkowicie się zgadzam), za pomocą której respondenci ustosunkowali się do sześciu twierdzeń charakteryzujących fachowość obsługi i wzbudzanie zaufania. Średnie oceny, skalkulowane dla SP w Toruniu kształtują się w przedziale od 7,1 do 7,5.

Rysunek 13. Średnie oceny fachowości obsługi i wzbudzania zaufania

Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badań ankietowych.

W przypadku wszystkich sześciu atrybutów fachowości obsługi i wzbudzania zaufania respondenci są skłonni zgodzić się z tym, że pracownicy posiadają niezbędną wiedzę (7,5), są uprzejmi wobec klientów (7,4) oraz czynią proces załatwianej sprawy zrozumiałym (7,4).

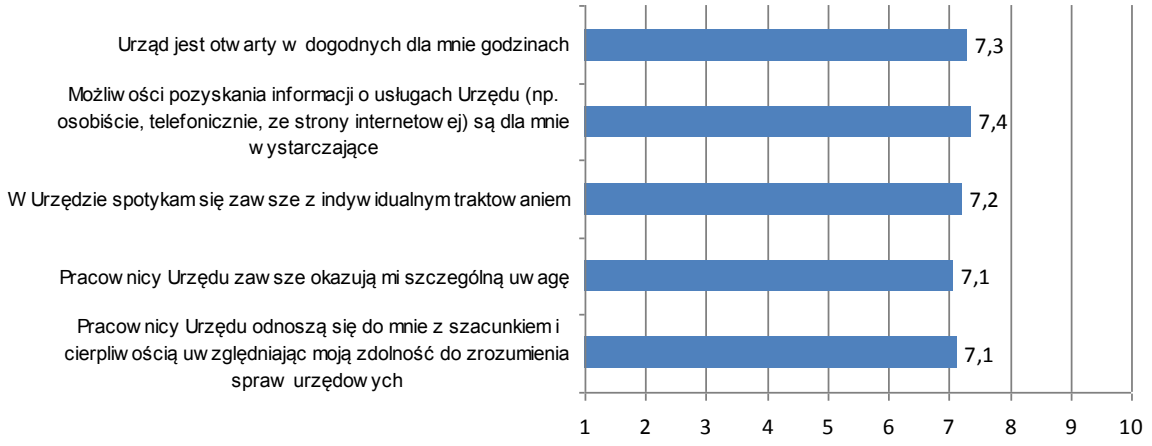
Ponadto pracownicy wyzwalają poczucie bezpieczeństwa (7,2) oraz przekazują jasne i wyczerpujące informacje (7,2), a także swoim zachowaniem wzbudzają zaufanie (7,1).

Można więc przyjąć, że fachowość obsługi i wzbudzanie zaufania są na zadowalającym poziomie w zakresie powyższych sześciu atrybutów.

3.1.5. Troska o klienta

Rysunek 14 prezentuje średnie oceny postrzeganej jakości usług Urzędu ocenionej w zakresie jednego z pięciu wymiarów jakości zgodnie z metodyką Servqual: troska o klienta. Oceny zostały nadane według skali 1-10 (1=całkowicie się nie zgadzam, 2, 3=nie zgadzam się, 4, 5=raczej się nie zgadzam, 6=raczej zgadzam się, 7, 8=zgadzam się, 9, 10=całkowicie się zgadzam), za pomocą której respondenci ustosunkowali się do pięciu twierdzeń charakteryzujących troskę o klienta. Średnie oceny, skalkulowane dla SP w Toruniu kształtują się w przedziale od 7,1 do 7,4.

Rysunek 14. Średnie oceny troski o klienta



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badań ankietowych.

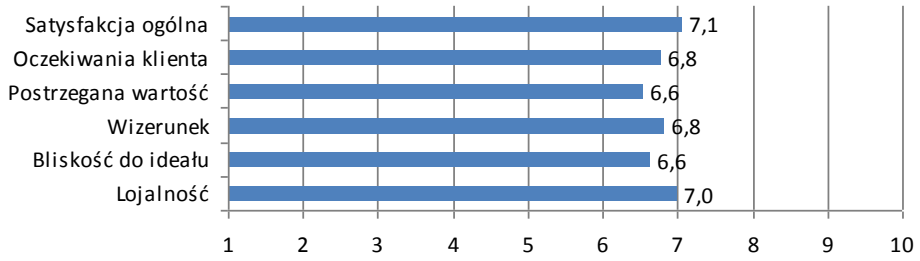
Respondenci najwyżej ocenili możliwości pozyskania informacji o usługach Urzędu (7,4) oraz dogodność godzin otwarcia Urzędu (7,3), a także indywidualne traktowanie klienta (7,2). Ponadto pracownicy Urzędu okazują szczególną uwagę oraz odnoszą się do klientów z szacunkiem i cierpliwością (7,1).

Można więc przyjąć, że troska o klienta jest na zadowalającym poziomie w zakresie powyższych pięciu atrybutów.

3.2. Satysfakcja skumulowana

Na rysunku 15 przedstawiono średnie oceny uzyskane w sześciu kategoriach: satysfakcji ogólnej, spełnienia oczekiwań klientów, postrzeganej wartości oferty Urzędu, wizerunku Urzędu, bliskości Urzędu do ideału oraz lojalności klientów. W ramach każdej z tych kategorii respondenci wyrażali swoje opinie w odniesieniu do wszystkich załatwianych w Urzędzie spraw, a więc oceniali swoje skumulowane odczucia (skumulowaną satysfakcję lub skumulowane niezadowolenie). Satysfakcję ogólną zmierzono według skali 1-10 (1=całkowicie niezadowolony, 2, 3=bardzo niezadowolony, 4, 5=raczej niezadowolony, 6=zadowolony, 7, 8=bardzo zadowolony, 9, 10=całkowicie zadowolony), za pomocą której respondenci określili swoje ogólne zadowolenie, a więc trwały stan odnoszący się do doświadczeń nagromadzonych podczas wielokrotnego kontaktu z organizacją w trakcie wszystkich załatwianych w Urzędzie spraw. Za pomocą skali 1-10 (1=w znacznie mniejszym stopniu niż oczekiwałem, 2, 3=w mniejszym stopniu niż oczekiwałem, 4, 5=prawie tak jak oczekiwałem, 6=tak jak oczekiwałem, 7, 8=w większym stopniu niż oczekiwałem, 9, 10=w znacznie większym stopniu niż oczekiwałem) respondenci ocenili stopień spełnienia swoich oczekiwań, czyli wcześniejszych przewidywań dotyczących jakości usług Urzędu. Za pomocą skali 1-10 (1=bardzo niska wartość w stosunku do kosztów, 2, 3=niska wartość, 4, 5=raczej niska wartość, 6=raczej wysoka wartość, 7, 8=wysoka wartość, 9, 10=bardzo wysoka wartość w stosunku do kosztów) respondenci ocenili otrzymaną wartość usług (załatwionych spraw) w stosunku do kosztów ich pozyskania (takich jak np. ilość poświęconego czasu, liczba wizyt w Urzędzie itd.). Wizerunek zmierzono w skali 1-10 (1=bardzo nisko, 2, 3=nisko, 4, 5=dość nisko, 6=raczej wysoko, 7, 8=wysoko, 9, 10=bardzo wysoko), za pomocą której respondenci ocenili reputację Urzędu jako profesjonalnego i godnego zaufania partnera oraz wizerunek Urzędu pod względem jakości świadczonych usług i zorientowania na klienta. Za pomocą skali 1-10 (1=bardzo daleko, 2, 3=daleko, 4, 5=dość daleko, 6=raczej blisko, 7, 8=blisko, 9, 10=bardzo blisko) respondenci ocenili, jak blisko lub daleko jest Urząd od wyobrażonego przez nich ideału, który można utożsamiać z doskonałością organizacyjną Urzędu widzianą z perspektywy klientów. Wreszcie lojalność zmierzono według skali 1-10 (1=na pewno nie, 2, 3=nie, 4, 5=raczej nie, 6=raczej tak, 7, 8=tak, 9, 10=na pewno tak), za pomocą której respondenci ocenili swoją gotowość do wygłaszania pozytywnych opinii o Urzędzie.

Rysunek 15. Średnie oceny satysfakcji ogólnej, spełnienia oczekiwań klientów, postrzeganej wartości oferty Urzędu, wizerunku Urzędu, bliskości Urzędu do ideału oraz lojalności klientów



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badań ankietowych.

Średnie oceny kształtują się w przedziale od 6,6 do 7,1 dowodząc, że respondenci są zadowoleni i lojalni, a ich oceny spełnienia oczekiwań, otrzymanej wartości oraz wizerunku Urzędu i jego bliskości do ideału są na wysokim poziomie.

4. Wskaźniki dla Starostwa Powiatowego w Toruniu

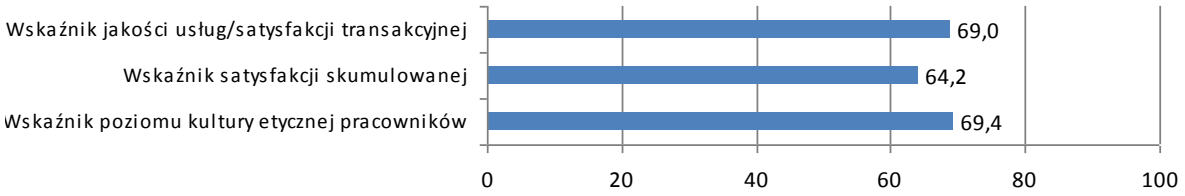
Rysunek 16 prezentuje średnie wartości wskaźników skalkulowanych dla Starostwa Powiatowego w Toruniu. Są to: wskaźnik jakości usług (inaczej zwany wskaźnikiem satysfakcji transakcyjnej), wskaźnik satysfakcji skumulowanej oraz wskaźnik poziomu kultury etycznej pracowników.

Wskaźnik jakości usług/satysfakcji transakcyjnej odnosi się do satysfakcji/niezadowolenia traktowanego jako jednorazowe odczucie. Został on obliczony jako średnia z ocen przyznanych w odniesieniu do wszystkich rodzajów załatwianych w Urzędzie spraw, ocenianych w części pierwszej kwestionariusza (P4-P8) według metodyki Servqual, a więc w pięciu wymiarach jakości (wygląd urzędu i pracowników, rzetelność obsługi, gotowość pomocy, fachowość obsługi i wzbudzanie zaufania, troska o klienta).

Wskaźnik satysfakcji skumulowanej dotyczy satysfakcji/niezadowolenia traktowanego jako trwały stan odnoszący się do doświadczeń nagromadzonych podczas wielokrotnego kontaktu z organizacją oraz jej postrzeganej reputacji. Został on obliczony jako średnia z ocen przyznanych w części drugiej, trzeciej, czwartej, piątej, szóstej i siódmej kwestionariusza (P9-P15), a więc w zakresie sześciu kategorii: satysfakcji ogólnej, spełnienia oczekiwań klientów, postrzeganej wartości oferty Urzędu, wizerunku Urzędu, bliskości Urzędu do ideału oraz lojalności klientów.

Wskaźnik poziomu kultury etycznej pracowników został obliczony zgodnie z wytycznymi Kodeksu Etyki Pracowników Urzędu. Odnosi się on do siedmiu atrybutów pracowników JST, uwzględnionych w części pierwszej kwestionariusza (P4-P8). Są to: dotrzymywanie składanych zobowiązań (P5a), terminowe świadczenie usług (P6b), chęć pomocy (P6c), tworzenie poczucia bezpieczeństwa (P7b), uprzejmość (P7c), przekazywanie jasnych i wyczerpujących informacji (P7e), szacunek i cierpliwość dla klienta (P8e).

Rysunek 16. Średnie wartości wskaźników dla SP Toruń



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badań ankietowych.

Wszystkie wskaźniki zostały wyrażone w skali 0-100, co oznacza, że skalę 1-10, w oparciu o którą przprowadzone zostały pomiary, przekształcono według formuły: nowa wartość=100*(stara wartość-1)/9. Zabieg ten nosi nazwę tzw. dyskretnej normalizacji, która odbywa się według ogólnego wzoru: nowa wartość=100*(stara wartość-minimalna wartość

skali)/długość skali. Normalizacja skali stosowana jest w celu ułatwienia interpretacji wyników oraz zwiększenia ich porównywalności. W związku z powyższym dwa pierwsze wskaźniki: satysfakcji transakcyjnej i satysfakcji skumulowanej należy interpretować w sposób następujący: 0 – całkowicie niezadowolony, 100 – całkowicie zadowolony (lub 100% zadowolenia).

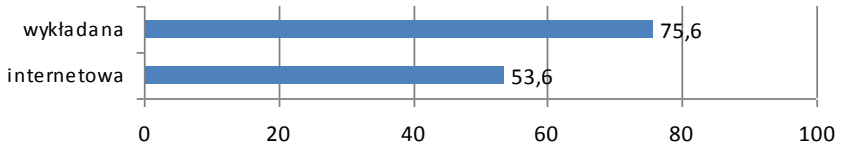
Uzyskane wartości sugerują, że wszystkie trzy wskaźniki są na zadowalającym poziomie. Najwyżej oceniony jest wskaźnik kultury etycznej pracowników (69,4) nieco niżej poziom satysfakcji transakcyjnej (69,0) oraz satysfakcja skumulowana (64,2).

4.1. Zróżnicowanie poziomu wskaźnika jakości usług/satysfakcji transakcyjnej

4.1.1. Ze względu na rodzaj ankiety

Na rysunku 17 zaprezentowano wartości wskaźników jakości usług/satysfakcji transakcyjnej skalkulowane według rodzaju ankiety, za pomocą której pozyskano opinie klientów. Różnica w ocenach jest duża, bowiem rozdźwięk między uzyskanymi wynikami wynosi 22 punkty. Respondenci, którzy wzięli udział w ankiecie wykładanej ocenili jakość usług Urzędu (poziom satysfakcji transakcyjnej) nieznacznie wyżej (ocena: 75,6) niż uczestnicy ankiety internetowej (ocena: 53,6).

Rysunek 17. Wskaźnik jakości usług/satysfakcji transakcyjnej według rodzaju ankiety

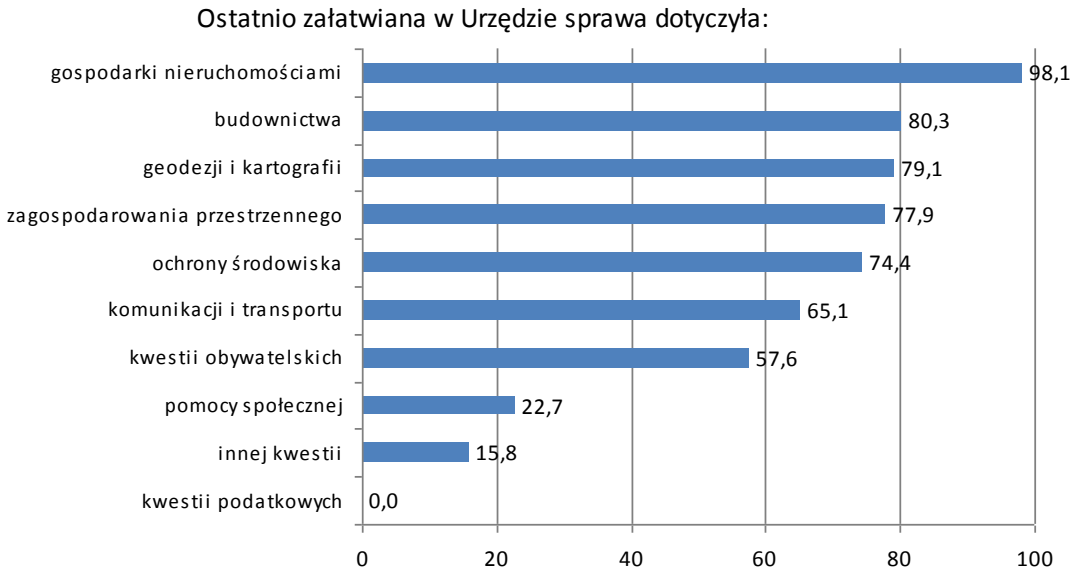


Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badań ankietowych.

4.1.2. Ze względu na rodzaj załatwianej w Urzędzie sprawy

Na rysunku 18 zaprezentowano wartości wskaźników jakości usług/satysfakcji transakcyjnej skalkulowane według rodzaju ocenianej w Urzędzie sprawy. Różnice w ocenach są bardzo duże, bowiem rozdźwięk między wynikami skrajnymi wynosi 82 punkty. Najwyżej zostały ocenione usługi świadczone w związku z załatwianiem spraw dotyczących gospodarki nieruchomościami (98,1), najniżej – usługi świadczone w związku z załatwianiem spraw dotyczących innej kwestii (15,8). Należy być jednak ostrożnym w interpretacji części spośród tych wyników. Jako potencjalnie niemiarodajne należy potraktować te wyniki, które pochodzą z uśrednienia zaledwie kilku opinii. Z ostrożnością należy więc podejść do wyników uzyskanych dla spraw dotyczących gospodarki nieruchomościami (3 opinie).

Rysunek 18. Wskaźnik jakości usług/satysfakcji transakcyjnej według rodzaju ocenianej w Urzędzie sprawy

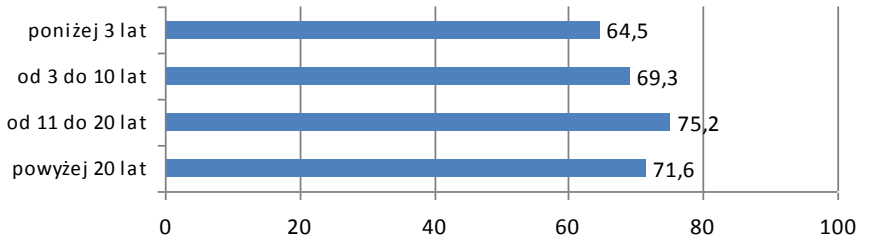


Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badań ankietowych.

4.1.3. Ze względu na liczbę lat korzystania z usług Urzędu

Na rysunku 19 zaprezentowano wartości wskaźników jakości usług/satysfakcji transakcyjnej skalkulowane według liczby lat korzystania z usług Urzędu. Różnica w ocenach jest niewielka, bowiem rozdźwięk między wynikami skrajnymi wynosi 11 punktów. Najwyższy poziom zadowolenia (75,2) wykazali klienci korzystający z usług Urzędu od 11 do 20 lat. Najmniej zadowolone (64,5) są osoby korzystające z jego usług poniżej 3 lat.

Rysunek 19. Wskaźnik jakości usług/satysfakcji transakcyjnej według liczby lat korzystania z usług Urzędu

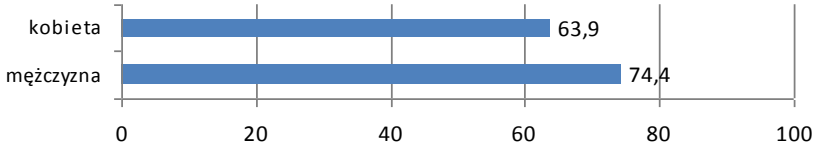


Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badań ankietowych.

4.1.4. Ze względu na płeć

Na rysunku 20 zaprezentowano wartości wskaźników jakości usług/satysfakcji transakcyjnej skalkulowane według płci. Różnica w ocenach jest niewielka, bowiem rozdźwięk między uzyskanymi wynikami wynosi 10 punktów. Okazuje się, że bardziej zadowoleni z jakości świadczonych przez Urząd usług są mężczyźni (74,4), podczas gdy kobiety w swoich ocenach są bardziej surowe (63,9).

Rysunek 20. Wskaźnik jakości usług/satysfakcji transakcyjnej według płci

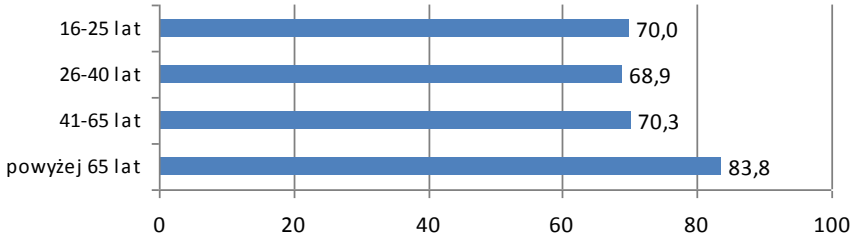


Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badań ankietowych.

4.1.5. Ze względu na wiek

Na rysunku 21 zaprezentowano wartości wskaźników jakości usług/satysfakcji transakcyjnej skalkulowane według wieku. Różnice w ocenach są niewielkie, bowiem rozdźwięk między wynikami skrajnymi wynosi 15 punktów. Okazuje się, że najbardziej zadowoleni z jakości świadczonych przez Urząd usług są klienci – osoby powyżej 65-tego roku życia (83,8). Najniższy poziom satysfakcji transakcyjnej charakteryzuje natomiast osoby w wieku od 26-tego do 40-tego roku życia (68,9).

Rysunek 21. Wskaźnik jakości usług/satysfakcji transakcyjnej według wieku

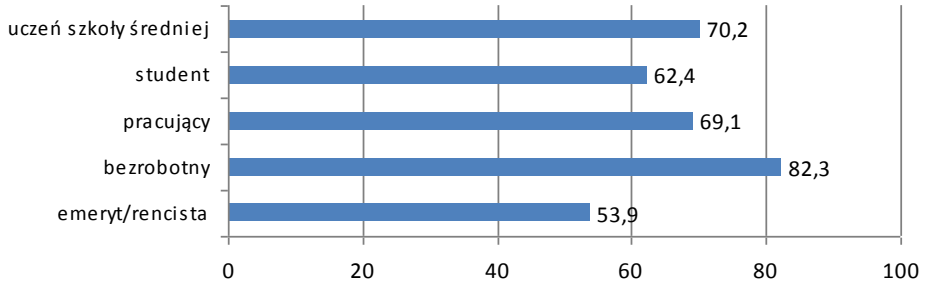


Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badań ankietowych.

4.1.6. Ze względu na status zawodowy

Na rysunku 22 zaprezentowano wartości wskaźników jakości usług/satysfakcji transakcyjnej skalkulowane według statusu zawodowego. Różnica w ocenach jest duża, bowiem rozdźwięk między wynikami skrajnymi wynosi 28 punktów. Okazuje się, że najbardziej zadowoleni z jakości świadczonych przez Urząd usług są osoby bezrobotne (82,3). Najniższy poziom satysfakcji transakcyjnej charakteryzuje natomiast emerytów/rencistów (53,9). Ponownie jednak należy być ostrożnym w interpretacji części spośród tych wyników. Jako potencjalnie niemiarodajne należy potraktować te wyniki, które pochodzą z uśrednienia zaledwie kilku opinii. Z ostrożnością należy więc podejść do wyników uzyskanych dla studenta (1 opinia) oraz emeryta/rencisty (3 opinie).

Rysunek 22. Wskaźnik jakości usług/satysfakcji transakcyjnej według statusu zawodowego

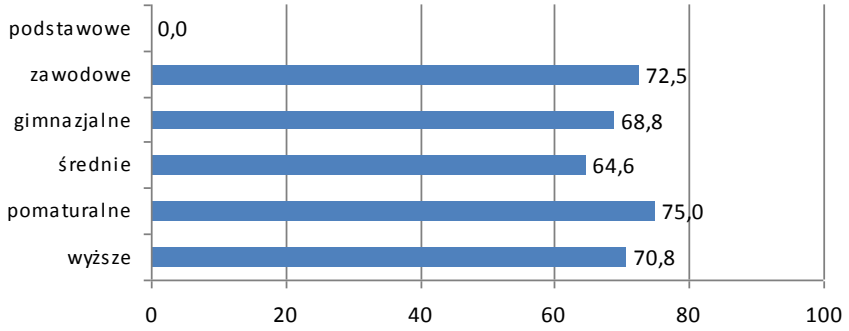


Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badań ankietowych.

4.1.7. Ze względu na wykształcenie

Na rysunku 23 zaprezentowano wartości wskaźników jakości usług/satysfakcji transakcyjnej skalkulowane według wykształcenia. Różnice w ocenach między wynikami skrajnymi wynoszą 10 punktów. Najbardziej zadowolone z jakości świadczonych przez Urząd usług są osoby z wykształceniem pomaturalnym (75,0). Najniższy poziom satysfakcji transakcyjnej charakteryzuje natomiast klientów z wykształceniem średnim (64,6). Ponownie jednak przy interpretacji części spośród tych wyników należy zachować ostrożność. Jako potencjalnie niemiarodajne należy potraktować te wyniki, które pochodzą z uśrednienia zaledwie kilku opinii. Z ostrożnością należy więc podejść do wyników uzyskanych dla respondentów z wykształceniem gimnazjalnym (1 opinia) oraz z wykształceniem zawodowym (4 opinie).

Rysunek 23. Wskaźnik jakości usług/satysfakcji transakcyjnej według wykształcenia

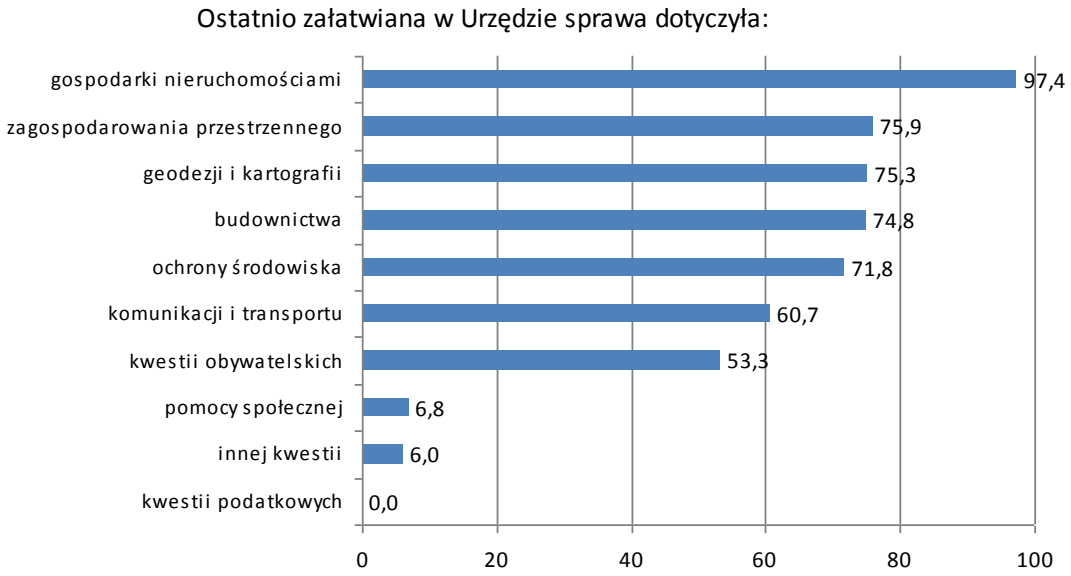


Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badań ankietowych.

4.2. Zróżnicowanie poziomu wskaźnika satysfakcji skumulowanej ze względu na rodzaj załatwianej w Urzędzie sprawy

Na rysunku 24 zaprezentowano wartości wskaźników satysfakcji skumulowanej skalkulowane według rodzaju ocenianej w Urzędzie sprawy. Różnice w ocenach są bardzo duże, bowiem rozdźwięk między wynikami skrajnymi wynosi 91 punktów. Najwyżej zostały ocenione usługi świadczone w związku z załatwianiem spraw dotyczących gospodarki nieruchomościami (97,4) najniżej – usługi świadczone w związku z załatwianiem spraw dotyczących innej kwestii (6,0). Należy być jednak ostrożnym w interpretacji części spośród tych wyników. Jako potencjalnie niemiarodajne należy potraktować te wyniki, które pochodzą z uśrednienia zaledwie kilku opinii. Z ostrożnością należy więc podejść do wyników uzyskanych dla spraw dotyczących gospodarki nieruchomościami (3 opinie), innej kwestii (4 opinie).

Rysunek 24. Wskaźnik satysfakcji skumulowanej według rodzaju ocenianej w Urzędzie sprawy



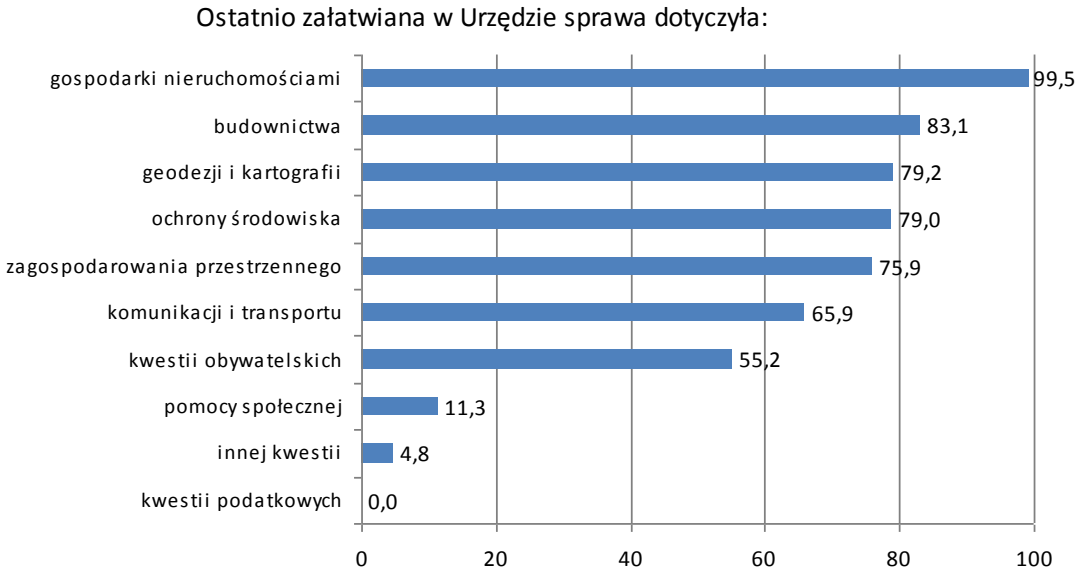
Projekt „Kompetentna kadra, profesjonalny urząd – atutem powiatu toruńskiego”
współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badań ankietowych.

4.3. Zróżnicowanie poziomu wskaźnika poziomu kultury etycznej pracowników ze względu na rodzaj załatwianej w Urzędzie sprawy

Na rysunku 25 zaprezentowano wartości wskaźników poziomu kultury etycznej pracowników skalkulowane według rodzaju ocenianej w Urzędzie sprawy. Różnice w ocenach są bardzo duże, bowiem rozdźwięk między wynikami skrajnymi wynosi 95 punktów. Najwyżej zostały ocenione usługi świadczone w związku z załatwianiem spraw dotyczących gospodarki nieruchomościami (99,5), najniżej – usługi świadczone w związku z załatwianiem spraw dotyczących innej kwestii (4,8). Należy być jednak ostrożnym w interpretacji części spośród tych wyników. Jako potencjalnie niemiarodajne należy potraktować te wyniki, które pochodzą z uśrednienia zaledwie kilku opinii. Z ostrożnością należy więc podejść do wyników uzyskanych dla spraw dotyczących gospodarki nieruchomościami (3 opinie), innej kwestii (4 opinie).

Rysunek 25. Wskaźnik poziomu kultury etycznej pracowników według rodzaju ocenianej w Urzędzie spraw



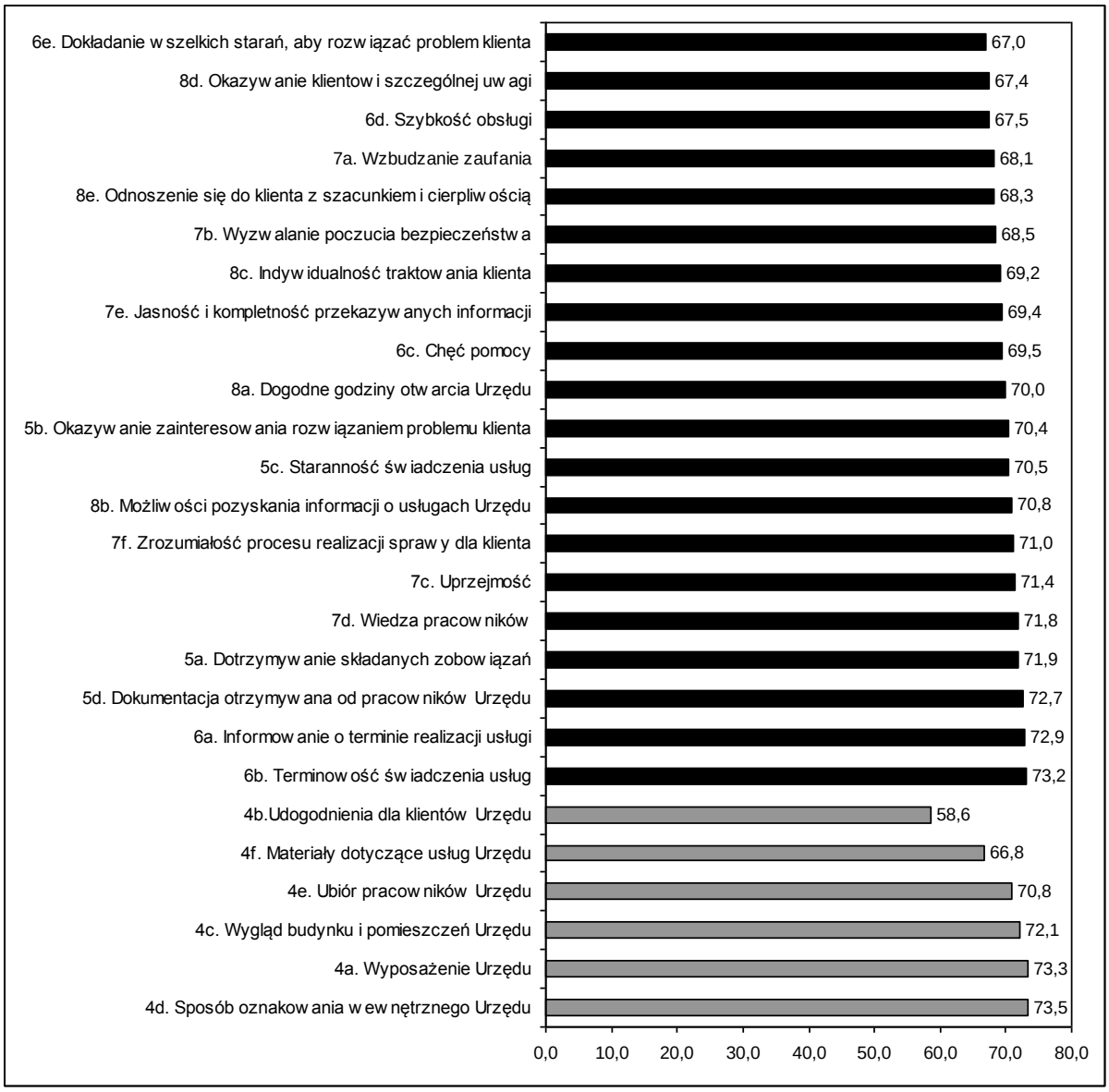
Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badań ankietowych.

5. Krytyczne wyznaczniki wartości usług Starostwa Powiatowego w Toruniu – obszary wymagające usprawnień

Zaprezentowane wyniki pomiaru satysfakcji klientów Starostwa Powiatowego w Toruniu sugerują, że jakość świadczonych przez Urząd usług postrzegana jest jako raczej zadowalająca, a tym samym zadowolenie klientów kształtuje się na poziomie stosunkowo wysokim. Wyniki jednak różnią się w zależności od rodzaju ocenianej sprawy. Są zdecydowanie najniższe w przypadku spraw dotyczących innej kwestii, natomiast najwyższe – w przypadku spraw dotyczących kwestii obywatelskich. Oznacza to, że w badanym Urzędzie istnieją potencjalne możliwości wprowadzenia usprawnień, które mogłyby doprowadzić do poprawy jakości świadczonych przez nie usług i zwiększenia zadowolenia klientów. Nie chodzi rzecz jasna o doraźne zabiegi, ale systematycznie podejmowane działania doskonalące we wszystkich obszarach (wymiarach jakości), w których uzyskane przez Urząd oceny okazały się najniższe.

Z danych zawartych na rysunku 9 w punkcie 3.1 wynika, że wszystkie wymiary jakości usług SP w Toruniu respondenci uznali za niezbędne lub bardzo ważne według następującej kolejności: rzetelność obsługi, fachowość obsługi i wzbudzanie zaufania, gotowość pomocy, troska o klienta oraz wygląd urzędu i pracowników. Rozpatrując poszczególne szczegółowe wyznaczniki wartości usług SP w Toruniu należy uporządkować je ze względu na uzyskane oceny od najniżej do najwyżej ocenionego w obrębie zarówno drugorzędnego (słupki na rysunku oznaczone na szaro), jak i pierwszorzędnych (słupki na rysunku oznaczone na czarno) wymiarów jakości i według tej kolejności określić priorytety w zakresie działań usprawniających usługi Urzędu, tak jak prezentuje to rysunek 26.

Rysunek 26. Priorytety w zakresie działań doskonalących – wyznaczniki wartości usług SP w Toruniu uporządkowane od najniżej do najwyżej ocenionego w obrębie zarówno drugorzędnego (słupki oznaczone na szaro), jak i pierwszorzędnych (słupki oznaczone na czarno) wymiarów jakości.



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badań ankietowych.

Wyniki zaprezentowane na powyższym rysunku nr 26 należy potraktować jako punkt wyjścia do nadania priorytetów w zakresie działań usprawniających i stworzenia programu doskonalenia każdego z Urzędów pamiętając, że droga do doskonałości nie ma końca.

Spis rysunków

Rysunek 1. Odsetek respondentów według rodzaju ankiety, która posłużyła do wyrażenia opinii 3

Rysunek 2. Odsetek respondentów według liczby lat korzystania z usług Urzędu 4

Rysunek 3. Odsetek respondentów według płci 4

Rysunek 4. Odsetek respondentów według wieku 5

Rysunek 5. Odsetek respondentów według statusu zawodowego 5

Rysunek 6. Odsetek respondentów według wykształcenia 6

Rysunek 7. Rodzaje ocenianych w Urzędzie spraw 6

Rysunek 8. Średnie oceny postrzeganej jakości usług w SP Toruń 7

Rysunek 9. Ważność pięciu wymiarów jakości usług w SP Toruń 8

Rysunek 10. Średnie oceny wyglądu Urzędu i pracowników 8

Rysunek 11. Średnie oceny rzetelności obsługi 9

Rysunek 12. Średnie oceny gotowości pomocy 10

Rysunek 13. Średnie oceny fachowości obsługi i wzbudzania zaufania 10

Rysunek 14. Średnie oceny troski o klienta 11

Rysunek 15. Średnie oceny satysfakcji ogólnej, spełnienia oczekiwań klientów, postrzeganej wartości oferty Urzędu, wizerunku Urzędu, bliskości Urzędu do ideału oraz lojalności klientów 12

Rysunek 16. Średnie wartości wskaźników dla SP Toruń 13

Rysunek 17. Wskaźnik jakości usług/satysfakcji transakcyjnej według rodzaju ankiety 14

Rysunek 18. Wskaźnik jakości usług/satysfakcji transakcyjnej według rodzaju ocenianej w Urzędzie sprawy 15

Rysunek 19. Wskaźnik jakości usług/satysfakcji transakcyjnej według liczby lat korzystania z usług Urzędu 15

Rysunek 20. Wskaźnik jakości usług/satysfakcji transakcyjnej według płci 16

Rysunek 21. Wskaźnik jakości usług/satysfakcji transakcyjnej według wieku 16

Rysunek 22. Wskaźnik jakości usług/satysfakcji transakcyjnej według statusu zawodowego 17

Rysunek 23. Wskaźnik jakości usług/satysfakcji transakcyjnej według wykształcenia 18

Rysunek 24. Wskaźnik satysfakcji skumulowanej według rodzaju ocenianej w Urzędzie sprawy 18

Rysunek 25. Wskaźnik poziomu kultury etycznej pracowników według rodzaju ocenianej w Urzędzie sprawy 19

Rysunek 26. Priorytety w zakresie działań doskonalących 21