

Analiza badania satysfakcji klienta z poziomu usług świadczonych w Starostwie Powiatowym w Wodzisławiu Śląskim

Cel badania

Podstawowym celem badania przeprowadzonego w dniach od 20 marca do 30 czerwca 2015 roku było określenie jakości usług pracowników Starostwa Powiatowego w Wodzisławiu Śląskim w związku z wdrożonym w Starostwie Powiatowym w Wodzisławiu Śląskim Systemem Zarządzania Jakością według normy ISO 9001:2008.

Celami szczegółowymi w badaniu były:

1. **ocena pracownika** pod względem: kompetencji, jakości i precyzji udzielanych informacji, kultury osobistej i komunikatywności,
2. **ocena poziomu świadczonych usług** w Starostwie pod względem: terminowości, sprawności obsługi oraz dostępności druków wniosków/formularzy.

Ponadto określono częstotliwość korzystania z usług Starostwa oraz poproszono wypełniających ankiety o uwagi/propozycje dotyczące ewentualnego udoskonalenia świadczonych usług.

Metoda i próba badawcza

Dane były zbierane za pomocą ankiety opracowanej przez Zespół ds. Jakości i Doskonalenia Usług Starostwa. Pobrać ją można było w formie papierowej we wszystkich budynkach, w których funkcjonuje Starostwo oraz ze strony internetowej pod adresem: www.powiatwodzislawski.pl. Przygotowanych zostało 16 urn, w miejscach łatwo dostępnych, do których klient mógł wrzucać ankiety lub odesłać je on-line.

Łącznie zebrano 953 ankiet (w tym 13 ankiet nieważnych, ważnych 940).

Poniżej przedstawia się ilości ważnych ankiet zebranych w:

1. Wydział Komunikacji i Transportu	771
2. Wydział Geodezji	36
3. Wydział Administracji Architektoniczno-Budowlanej	33
4. Wydział Oświaty	31
5. Wydział Zdrowia i Polityki Społecznej	29
6. Biuro Powiatowego Rzecznika Konsumentów	12
7. Wydział Strategii i Rozwoju Powiatu	11
8. Wydział Gospodarki Nieruchomościami	8
9. Wydział Obywatelski, Ochrony Informacji Niejawnych i Zarządzania Kryzysowego	6
10. Kancelaria	2
11. Wydział Ochrony Środowiska	1
Razem :	940

Charakterystyka próby badawczej

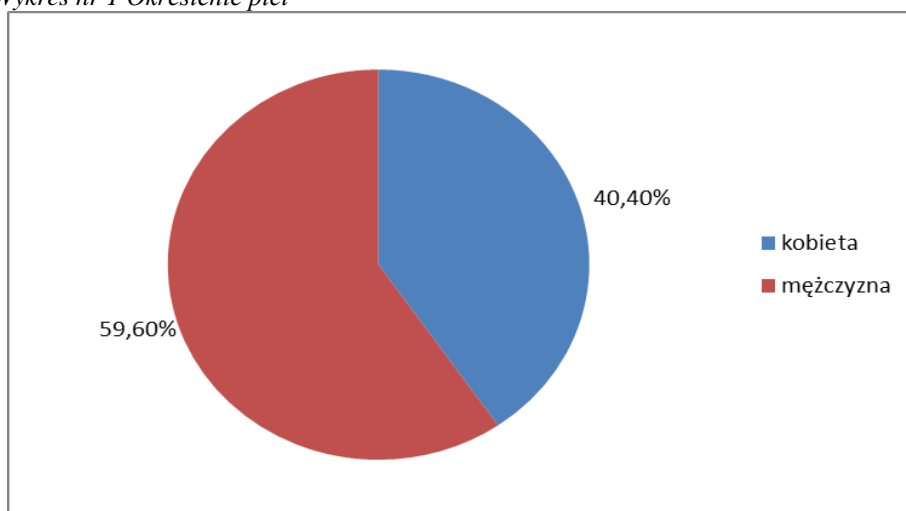
W przeprowadzonym badaniu respondenci zostali scharakteryzowani według trzech zmiennych demograficznych: płci, wieku, wykształcenia.

Pierwszą z nich stanowiła płeć, w której grupą licznieszą byli mężczyźni tj. 561 osób, co stanowiło 59,6% ogółu badanych, z kolei kobiet uczestniczących w badaniu było 379, co stanowiło 40,4%. Łącznie w badaniu ankietowym uczestniczyło **940 klientów**.

Tabela nr 1 *Określenie płci*

Wyszczególnienie	Liczba	Procent
kobieta	379	40,4%
mężczyzna	561	59,6%
nie zaznaczono	-	-

Wykres nr 1 *Określenie płci*

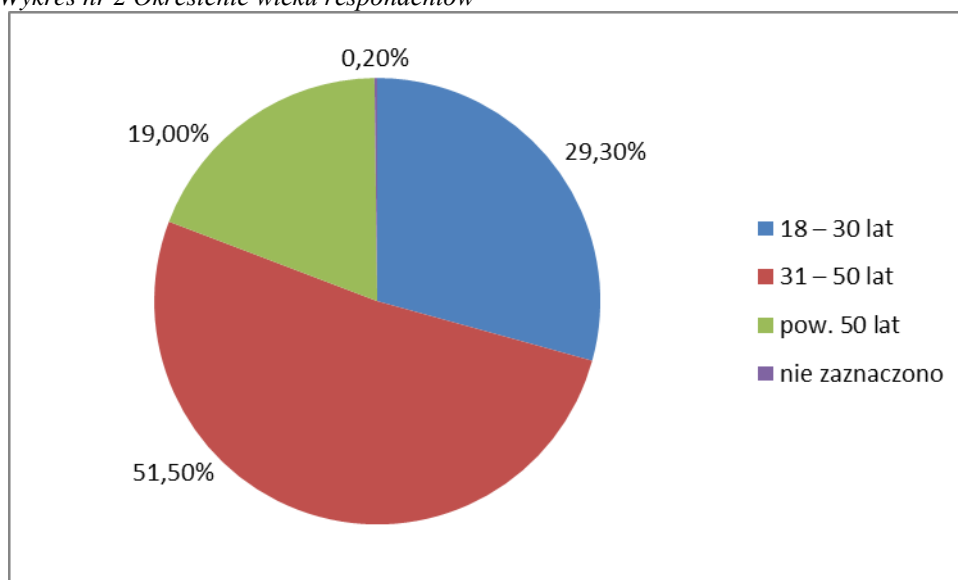


Wśród ankietowanych znaleźli się reprezentanci zaproponowanych przedziałów wiekowych. Najlichnieszą grupę (51,5%) stanowiły osoby z przedziału pomiędzy 31 – 50 rokiem życia (484). Osoby z przedziału 18 – 30 lat stanowiły 29,3% (275), natomiast najmniej reprezentatywną grupą byli respondenci powyżej 50 roku życia tj. 19% ogółu badanych (176). 2 osoby nie określiły wieku, co stanowi zaledwie 0,2% badanych.

Tabela nr 2 *Określenie wieku*

Wyszczególnienie	Liczba	Procent
18 – 30 lat	275	29,3%
31 – 50 lat	484	51,5%
pow. 50 lat	179	19,0%
nie zaznaczono	2	0,2%

Wykres nr 2 Określenie wieku respondentów

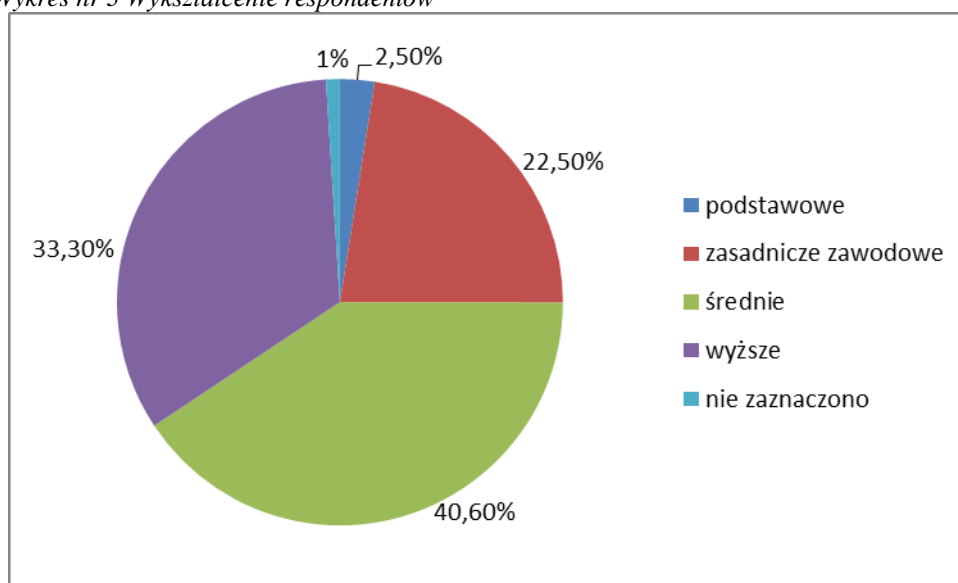


Biorąc pod uwagę wykształcenie osób wypełniających ankietę najwięcej klientów deklarowało, iż posiada wykształcenie średnie – 40,6% (382). Drugą co do liczności grupą były osoby z wykształceniem wyższym – 33,3% (313) ogółu badanych, natomiast z wykształceniem zasadniczym zawodowym stanowiło 22,5% (212), a podstawowym – 2,5% (24). 9 osób nie określiło swojego wykształcenia, co stanowi niecałe 1% biorących udział w badaniach.

Tabela nr 3 Określenie wykształcenia

Wyszczególnienie	Liczba	Procent
podstawowe	24	2,5%
zasadnicze zawodowe	212	22,5%
średnie	382	40,6%
wyższe	313	33,3%
nie zaznaczono	9	ok. 1%

Wykres nr 3 Wykształcenie respondentów



Wyniki ankietyzacji

Klienci biorący udział w badaniu ankietowym mieli możliwość wyrażenia opinii na temat pracowników zatrudnionych (obsługujących) w Starostwie.

Ocena obejmowała następujące elementy:

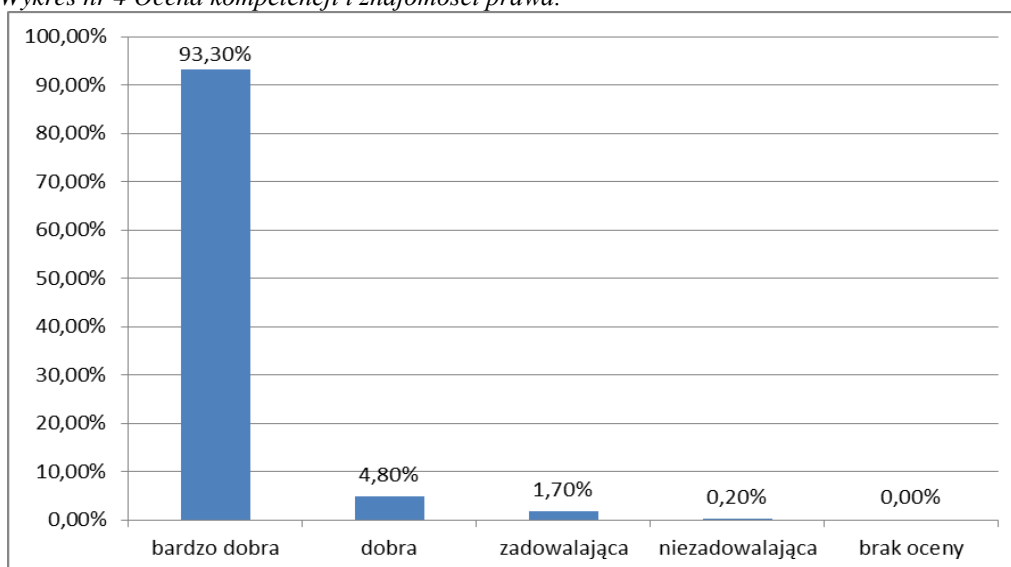
Kompetencje i znajomość przepisów, procedur (fachowość urzędnika).

Poniższa tabelka ilustruje wyniki tej oceny.

Tabela nr 4 Ocena kompetencji i znajomości przepisów i procedur przez pracowników

Wyszczególnienie	Liczba	Procent
bardzo dobra	877	93,3%
dobra	45	4,8%
zadowalająca	16	1,7%
niezadowalająca	2	0,2%
brak oceny	-	-

Wykres nr 4 Ocena kompetencji i znajomości prawa.

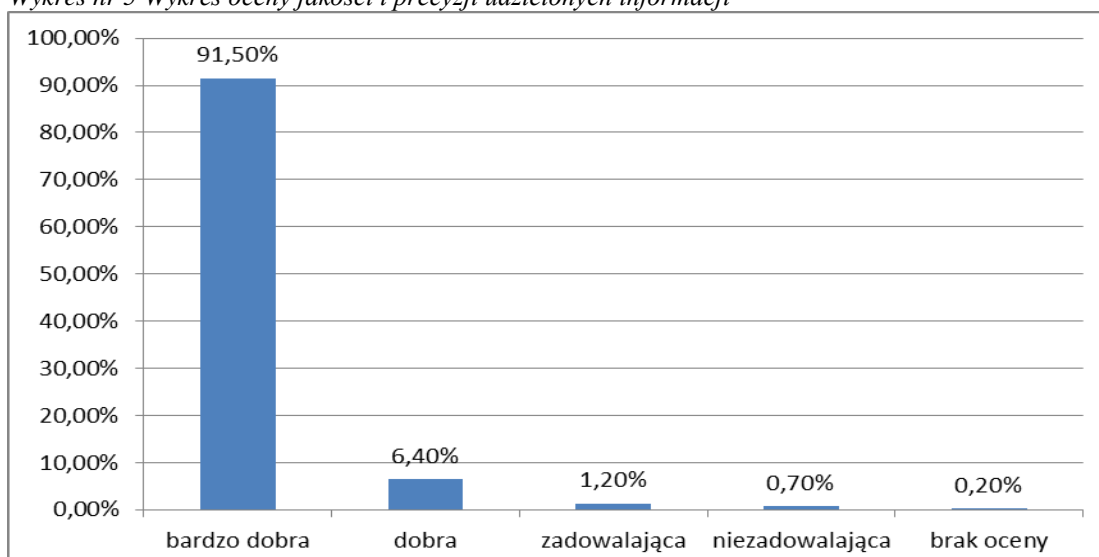


W opinii klientów biorących udział w badaniu ankietowym kompetencje pracowników Starostwa oraz znajomość przepisów i procedur jest na poziomie bardzo dobrym i sięga aż 93,3 % wszystkich opinii. Stopień o charakterze niezadawalającym wynosi zaledwie 0,2 % osób.

Tabela nr 5 Ocena jakości i precyzji udzielonych informacji przez pracowników

Wyszczególnienie	Liczba	Procent
bardzo dobra	860	91,5%
dobra	60	6,4%
zadowalająca	11	1,2%
niezadowalająca	7	0,7%
brak oceny	2	0,2%

Wykres nr 5 Wykres oceny jakości i precyzji udzielonych informacji

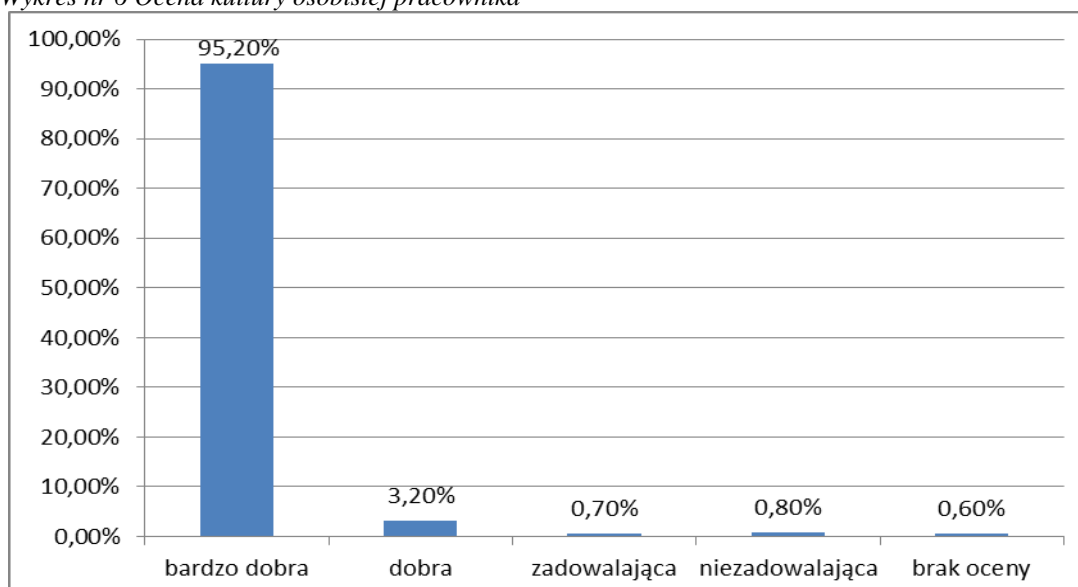


Jakość i precyzja udzielonych informacji przez pracownika zajmującego się prowadzeniem spraw zostały ocenione również bardzo wysoko, bo aż na 91,5% wszystkich ankietowanych. Zaledwie 0,7% klientów nie była zadowolona pod tym względem.

Tabela nr 6 Ocena kultury osobistej pracownika

Wyszczególnienie	Liczba	Procent
bardzo dobra	895	95,2%
dobra	30	3,2%
zadowalająca	7	0,7%
niezadowalająca	8	0,8%
brak oceny	6	0,6%

Wykres nr 6 Ocena kultury osobistej pracownika

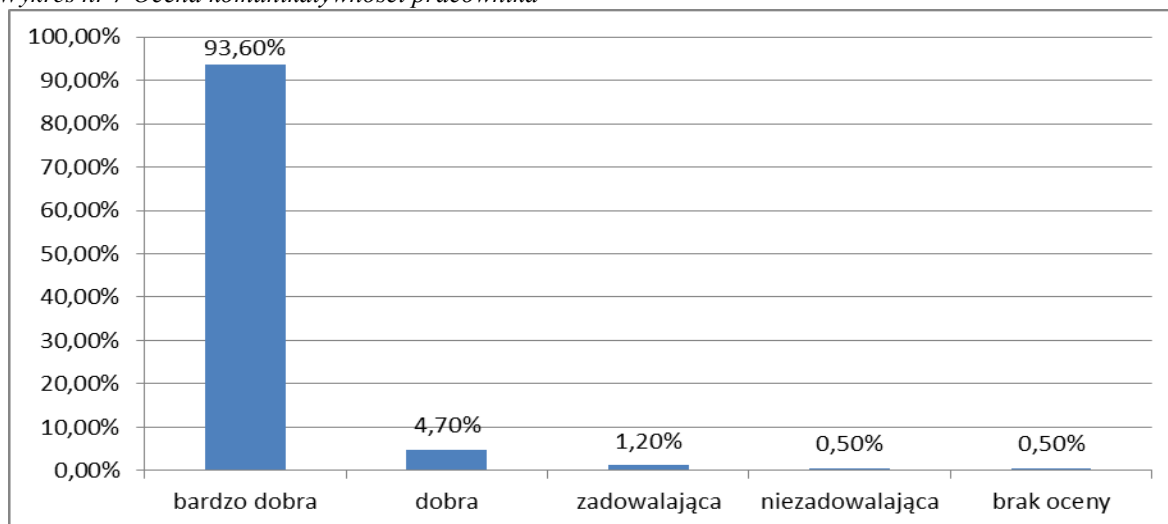


W opinii klientów pracownicy charakteryzują się wysoką kulturą osobistą, o czym świadczy 98,4% ocen bardzo dobrych i dobrych. Tylko 0,8% spośród wypełniających ma odmienne zdanie i ocenia w/w cechę pracownika Starostwa w stopniu niezadowalającym.

Tabela nr 7 Ocena komunikatywności pracownika z interesantem

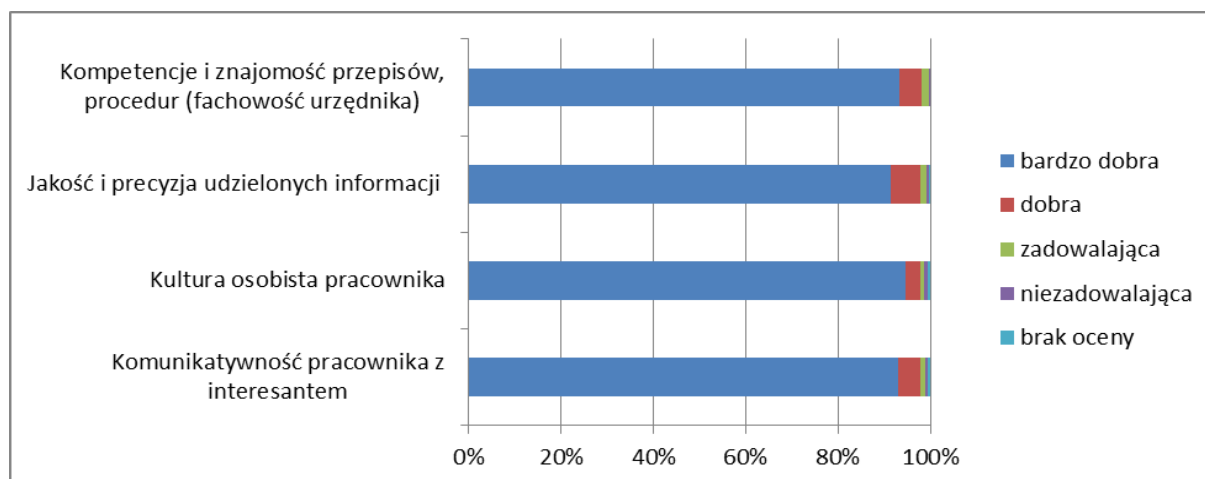
Wyszczególnienie	Liczba	Procent
bardzo dobra	880	93,6%
dobra	44	4,7%
zadowalająca	11	1,2%
niezadowalająca	5	0,5%
brak oceny	5	0,5%

Wykres nr 7 Ocena komunikatywności pracownika



Zdecydowana większość osób biorących udział w badaniu oceniła komunikatywność pracownika z interesantem na poziomie bardzo dobry i dobrym tj. 98,3% biorących udział w badaniu. 5 osób (0,5%) uznało, iż pracownicy obsługują w stopniu niezadowalający klientów naszego Starostwa.

Podsumowując, przedstawia się **ocenę pracownika** pod względem: kompetencji, jakości i precyzji udzielanych informacji, kultury osobistej i komunikatywności



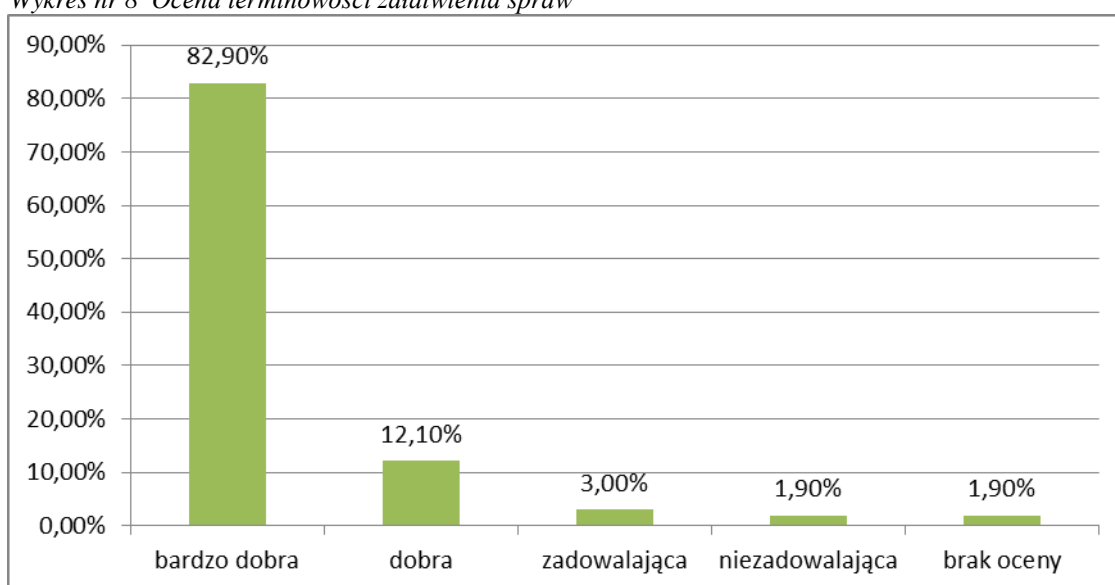
Klienci Starostwa szczególnie wysoko ocenili kulturę osobistą pracowników oraz komunikatywność pracownika z interesantem. Najslabiej w ocenie wypadła jakość i precyzja udzielanych informacji.

W kolejnym pytaniu ankietowani poproszeni zostali o dokonanie generalnej oceny poziomu świadczonych usług, biorąc pod uwagę następujące kryteria:

Tabela nr 8 Ocena terminowości załatwiania spraw

Wyszczególnienie	Liczba	Procent
bardzo dobra	780	82,9%
dobra	114	12,1%
zadowalająca	28	3,0%
niezadowalająca	18	1,9%
brak oceny	18	1,9%

Wykres nr 8 Ocena terminowości załatwienia spraw

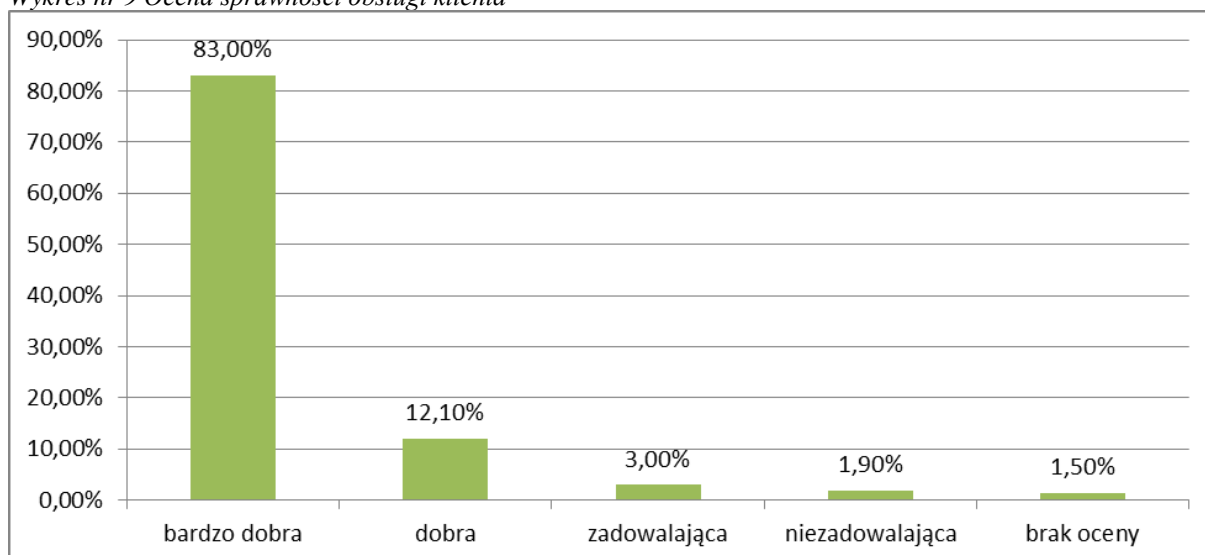


Świadczenie usług pod względem terminowości załatwiania spraw zostało ocenione przez klientów biorących udział w badaniu na poziomie bardzo dobrym i dobrym – 95% ogółu ocen. Tylko 1,9% badanych oceniają ten element świadczenia usług na poziomie niezadowalającym.

Tabela nr 9 Ocena sprawności obsługa klienta

Wyszczególnienie	Liczba	Procent
bardzo dobra	780	83,0%
dobra	114	12,1%
zadowalająca	28	3,0%
niezadowalająca	18	1,9%
brak oceny	14	1,5%

Wykres nr 9 Ocena sprawności obsługi klienta

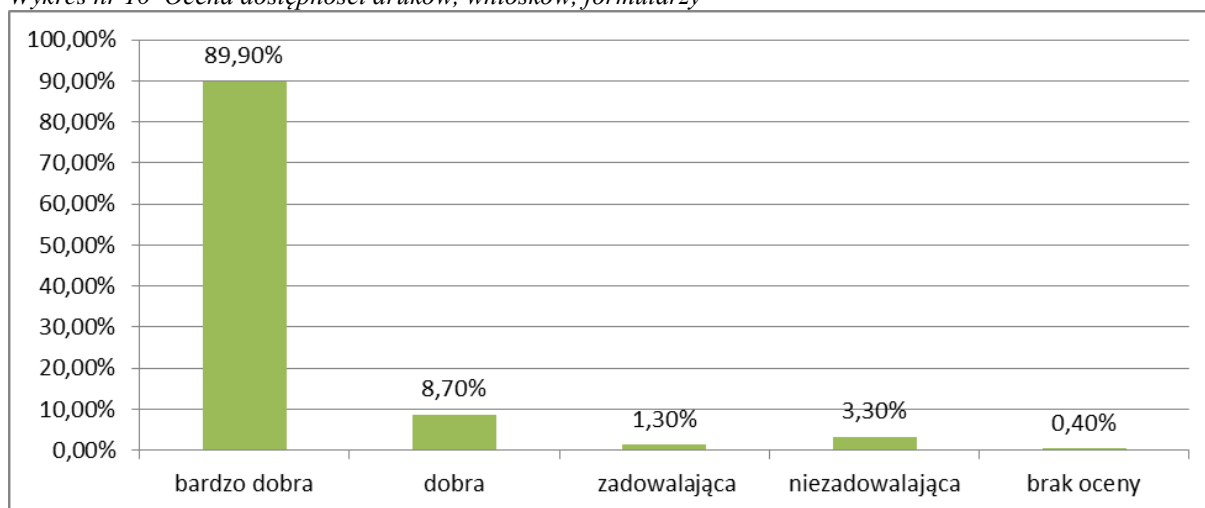


Ankietowani również bardzo wysoko ocenili obsługę, bo aż 95,1% biorących udział w ankietyzacji oceniło sprawność i skuteczność obsługi klientów przez pracowników. Natomiast 1,9% klientów Starostwa jest odmiennego zdania.

Tabela nr 10 dostępność do odpowiednich druków wniosków, formularzy

Wyszczególnienie	Liczba	Procent
bardzo dobra	845	89,9%
dobra	82	8,7%
zadowalająca	12	1,3%
niezadowalająca	31	3,3%
brak oceny	4	0,4%

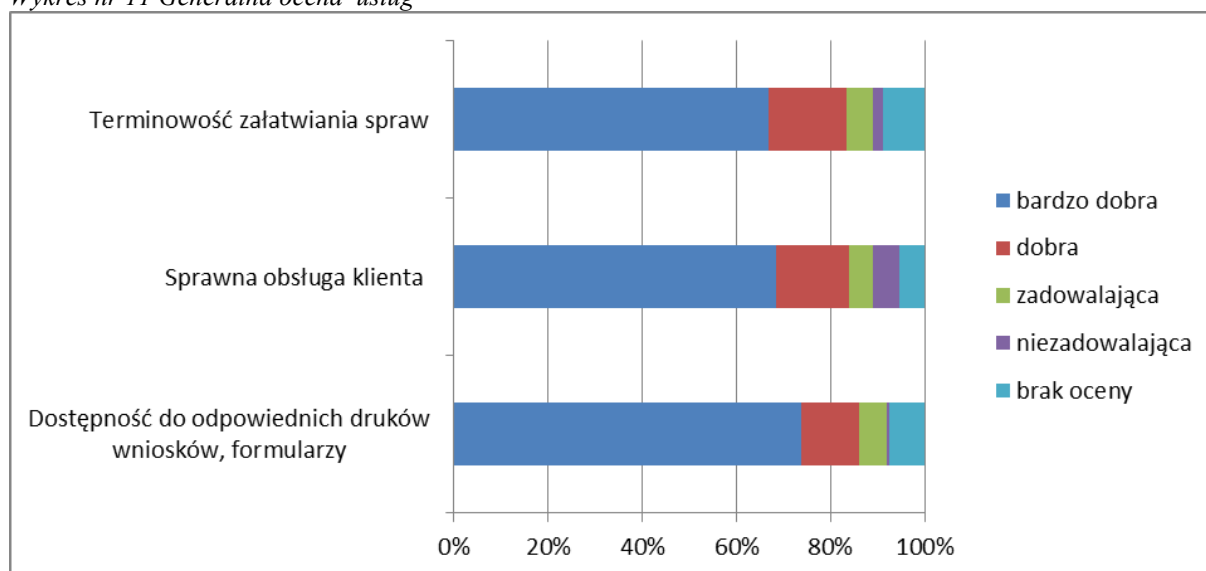
Wykres nr 10 Ocena dostępności druków, wniosków, formularzy



Dostępność do odpowiednich druków wniosków, formularzy oceniona została bardzo dobrze i dobrze przez 98,6% klientów biorących udział w badaniu. Podkreślić należy, iż tylko 3,3% tj. 31 osób wystawiły negatywną ocenę w tym zakresie, natomiast 4 ankietowanych nie wyraziło opinii na ten temat.

Reasumując, w wykresie przedstawia się ogólną **ocenę poziomu świadczonych usług** w Starostwie pod względem: terminowości, sprawności obsługi oraz dostępności druków wniosków/formularzy.

Wykres nr 11 Generalna ocena usług



Generalna ocena usług świadczonych przez Starostwo Powiatowe w Wodzisławiu Śląskim jest bardzo dobra gdyż wszystkie trzy elementy ocenione zostały na wysokim poziomie. Klienci przede wszystkim bardzo dobrze ocenili dostępność do odpowiednich druków, wniosków, formularzy oraz sprawną obsługę klienta.

Uznać należy, że świadczenie usług dla zadowolenia naszych klientów jest bardzo wysokie, gdyż na 940 poprawnie wypełnionych ankiet aż 89,9 % respondentów oceniło świadczenie usług dla naszych klientów oceną bardzo dobrą.

Jak wspomniano na wstępie opracowania poproszono wypełniających ankietę o uwagi/propozycje dotyczące ewentualnego udoskonalenia świadczonych usług w naszym Starostwie. Poniżej przedstawia się wnioski i propozycje rozwiązań do dalszego doskonalenia usług świadczonym naszym klientom którzy proponowali min. takie zmiany:

Wydział Zdrowia i Polityki Socjalnej (29 ankiet) :

- wydłużyć godziny urzędowania Powiatowego Zespołu ds. Orzekania o Niepełnosprawności,
- udostępnić więcej miejsc parkingowych;

Wydział Administracji Architektoniczno-Budowlanej (33 ankiet):

- konieczność zabudowania windy,
- skrócić terminy załatwiania spraw;
- dotrzymywać wcześniejszych ustaleń dot. przedkładanej dokumentacji,
- więcej otwartości pracowników w stosunku do klienta.;

Wydział Geodezji (36 ankiet) :

- zmienić pomieszczenie do wydawania dokumentacji geodezyjnej na większe, obecne jest małe, ciasne, a tym samym mało komfortowe,
- skrócić terminy oczekiwania na dokumentację geodezyjną,

- c) więcej osób do obsługi wydawania dokumentacji,
- d) oddzielić stanowiska do wydawania dokumentów geodezyjnych dla firm od prywatnych inwestorów,
- e) dopasować godziny urzędowania banku (o pół godziny) do godzin urzędowania Starostwa.

Wydział Komunikacji i Transportu (771 ankiet) :

- a) zwiększyć ilość pracowników w referacie rejestracji pojazdów (33 osoby),
- b) zwiększyć ilość miejsc parkingowych (55 osób),
- c) zainstalować Wi-Fi (18 osób),
- d) wydłużyć czas urzędowania , godziny przyjęć klientów,
- e) zakazać prowadzenia rozmów telefonicznych, wprowadzić strefę ciszy.
- f) zadbać o intymność spraw załatwianych przy poszczególnych stanowiskach,
- g) wyposażyć stanowiska w długopisy,
- h) zainstalować automat z napojami.

W ankietach pojawiło się bardzo dużo pozytywnych ocen i opinii, a nawet podziękowań ze strony klientów naszego Starostwa. Poniżej zacytowane są niektóre najczęściej występujące określenia użyte przez osoby wypełniające ankietę:

Wydział Geodezji:

- a) *osoba super, miła, uśmiechnięta, właściwa na swoim miejscu,*
- b) *takie osoby powinny pracować w całym Starostwie,*
- c) *życzyć tylko powodzenia, jest OK!,*
- d) *ośrodek geodezyjny polecenia.*

Wydział Komunikacji i Transportu:

- a) *bardzo wysoka kompetencja pracowników,*
- b) *panie są najlepsze, miłe i uśmiechnięte,*
- c) *sprawną obsługą, jestem pod wrażeniem,*
- d) *obsługa bajka, tak trzymać,*
- e) *jestem zadowolony, jest super,*
- f) *życzę powodzenia, oby tak dalej,*
- g) *dziękuję za rzetelną i terminową obsługę,*
- h) *wysoka jakość świadczonych usług,*
- i) *załoga całym sercem oddana, gratuluje takiej załogi,*
- j) *nic nie trzeba zmieniać jest OK!.*

Podsumowanie

Biorąc pod uwagę wyniki badań ankietowych należy stwierdzić, iż większość klientów (ankietowanych) pozytywnie, wręcz bardzo dobrze ocenia pracowników Starostwa Powiatowego w Wodzisławiu Śląskim. Szczególnie wysokim poziomem charakteryzują się kompetencje i znajomość przepisów, procedur, jak również kultura osobista pracowników oraz komunikatywność pracownika z interesantem. Klienci zadowoleni są również z jakości świadczonych usług. Zgodnie z ich oceną usługi dostarczane przez Starostwo są na poziomie bardzo dobrym i dobrym. Należy także podkreślić, iż klienci wypełniając ankietę mieli

możliwość wypowiedzenia się i zaproponowania ewentualnych zmian i sugestii w zakresie świadczonych usług. Część osób ankietowanych zwróciła uwagę na kilka kwestii, które mogą stanowić przyczynę obniżania jakości usług (np. zbyt mało miejsc parkingowych, kolejki, zwiększenie zatrudnienia w niektórych obszarach działania Starostwa). Staną się one tematem do opracowania przez najwyższe kierownictwo naszego Starostwa.

Częstość załatwiania spraw w Starostwie:

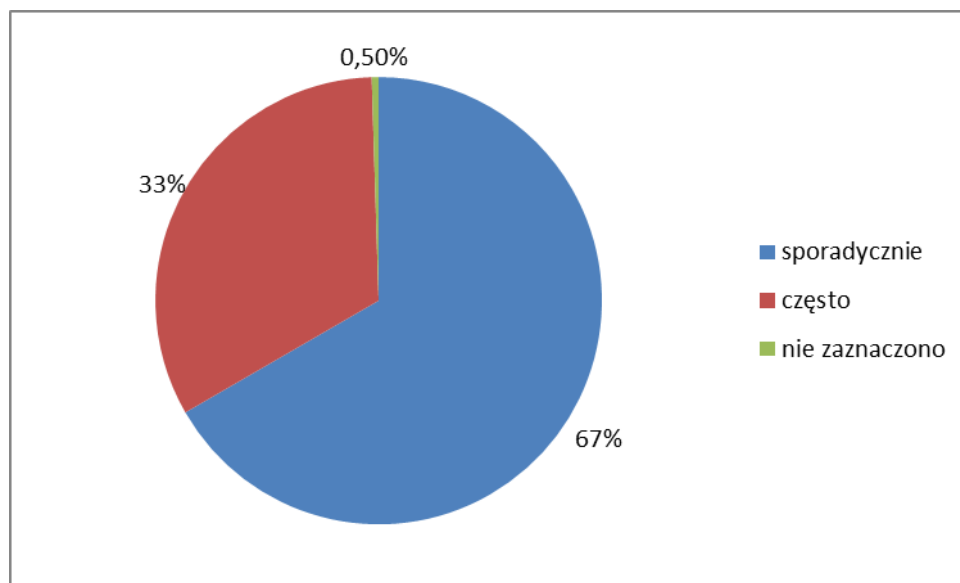
Poniżej przedstawia się wyniki częstotliwości załatwiania spraw w Starostwie przez osoby biorące udział w ankietyzacji.

komórka organizacyjna	sporadycznie	często
WOZ 6 ankiet	5 tj. 83 %	1 tj. 13%
WGN 8 ankiet	6 tj. 75 %	2 tj. 25%
WSR 11 ankiet	7 tj. 64%	4 tj. 26%
WZP 29 ankiet	28 tj. 97%	1 tj. 2%
WOA 2 ankiet	2 tj. 100%	-
WAB 33 ankiet	21 tj. 57%	12 tj. 33%
WG 36 ankiet	14 tj. 39%	22 tj. 61%
WO 31 ankiet	6 tj. 19%	25 tj. 81%
WOŚ 1 ankiet	1 tj. 100%	-
PRK 12 ankiet	11 tj. 99%	1 tj. 1%
WKT 771 ankiet	523 tj. 68%	243 tj. 31%
		5 nie zaznaczyło

Tabela 11 częstotliwość załatwiania spraw w Starostwie

Wyszczególnienie	Liczba	Procent
sporadycznie	624	67 %
często	311	33 %
nie zaznaczono	5	0,5 %

Wykres nr 12 Częstotliwość załatwiania spraw



Wspólnie z kierownictwem i pracownikami Starostwa staramy się nieustannie doskonalić nasze działania i dostosowywać je do wymogów i oczekiwań naszych klientów, stojąc na straży praworządności i ochrony interesów mieszkańców powiatu.

Naszą ambicją jest, aby w wodzisławskim Starostwie klienci byli zawsze załatwiani sprawnie, kompetentnie, przyjaźnie i z szacunkiem.

Jesteśmy przekonani o pełnym zaangażowaniu się pracowników Starostwa w realizację celów Polityki Jakości.

Poniższa tabela ilustruje, a jednocześnie satysfakcjonuje ów poziom zaangażowania pracowników i kierownictwa naszego Starostwa w ciągłym doskonaleniu usług dla zadowolenia naszych klientów.

Tabela nr 12 Ocena usług w latach 2012-2015

Oceny bardzo dobre i dobre	Rok 2012	Rok 2013	Rok 2014	Rok 2015
kompetencje i znajomość przepisów, procedur (fachowość urzędnika)	88%	96,7%	93%	98,1%
jakość i precyzja udzielonych informacji	84%	96,1%	92%	97,9%
kultura osobista pracownika	87%	96,7%	96%	98,4%
Komunikatywność pracownika z interesantem	86%	95,8%	93%	98,3%
terminowość załatwiania spraw	83%	93,6%	83%	95,0%
sprawną obsługą klienta	84%	94,2%	89%	95,1%
dostępność do odpowiednich druków	86%	94,4%	91%	98,6%

Opracowała :

Grażyna Durczok - przedstawiciel kierownictwa w oparciu o normę ISO 9001-2008