Ocena zadowolenia klienta z pracy UMB

Raport z badań ilościowych

Lokalne Badania Społeczne dla Urzędu Miasta Bolesławiec

SPIS TREŚCI

- Wprowadzenie i metodologia (s. 3)
- Struktura próby (s. 5)
- Cel i częstość wizyt w UMB (s. 6)
- Status sprawy załatwianej aktualnie w UMB (s. 7)
- Komórki organizacyjne UMB odwiedzone w danym dniu (s. 8)
- Ogólny poziom satysfakcji z obsługi klienta w UMB (s. 9)
- Mocne i słabe strony związane z obsługą klienta w UMB (s. 10)
- Napotkane problemy w kontaktach z UMB (s. 11)
- Akceptacja stwierdzeń na temat pracy UMB (s. 12)
- Ogólny poziom satysfakcji z obsługi podczas dzisiejszej wizyty w UMB (s. 13)
- Ważność poszczególnych kryteriów dla oceny pracy UMB (s. 14)
- Szczegółowa ocena pracy odwiedzonych komórek organizacyjnych UMB (s. 15)
- Zdobywanie informacji o sposobach załatwiania spraw w UMB (s. 19)
- Odwiedzanie i ocena strony internetowej UMB (s. 22)
- Wnioski i rekomendacje z badań (s. 24)

- W raporcie zostały wykorzystane zdjęcia pochodzące ze strony www.sxc.hu

WPROWADZENIE I METODOLOGIA

- Firma Lokalne Badania Społeczne w czerwcu 2013 roku przeprowadziła projekt badawczy na potrzeby Urzędu Miasta Bolesławiec.
- Urząd Miasta Bolesławiec od roku 2004 realizuje wymagania normy PN-EN ISO 9001:2009, stale podnosząc jakość swoich działań dla skutecznej realizacji zadań Gminy Miejskiej oraz zadowolenia klienta załatwiającego sprawę w Urzędzie. Zgodnie z przyjętymi założeniami, dokonuje się okresowo kompleksowej oceny satysfakcji klienta.
- Celem badania było uzyskanie informacji na temat sposobu postrzegania Urzędu przez klientów, stopnia spełniania oczekiwania klientów przez Urząd, poziomu satysfakcji klientów ze współpracy z urzędem, zidentyfikowanie kluczowych elementów mających wpływ na współpracę klientów z urzędem, rozpoznanie głównych wskaźników satysfakcji oraz braku satysfakcji, określenie silnych i słabych stron urzędu w zakresie obsługi, w tym obszarów do poprawy.
- Parametry techniczne badania:
  - Badanie ilościowe
  - Metoda: Bezpośredni Standaryzowany Wywiad Kwestionariuszowy
  - Technika zbierania danych: PAPI (Pen and Paper Interview)
  - Terminy realizacji: 19-25.06.2013 r.
  - Liczebność próby N=330 aktualnych klientów UMB - w badaniu wzięły udział osoby wychodzące z Urzędu, które w danym dniu załatwiały sprawy w UMB, wyłączeni zostali pracownicy Urzędu
  - Pomiar został zrealizowany w taki sposób, aby uzyskać możliwie reprezentatywną próbę klientów UMB. Niezmiernie ważne było utrzymanie pewnego reżimu realizacyjnego, a więc precyzyjny dobór dni i godzin realizacji pomiaru, aby zmniejszyć wpływ doraźnych, przypadkowych czynników na uzyskane wyniki. Prace terenowe były wykonywane w ciągu 5 różnych dni tygodnia, podczas 2 różnych tygodni, z podziałem na godziny poranne i popołudniowe, w 3 różnych lokalizacjach (budynkach UMB). Ponadto kontrolowana była dzienna ilość realizowanych wywiadów.
  - Średni czas trwania wywiadu: ok. 7-8 minut

PORÓWNYWALNOŚĆ WYNIKÓW BADAŃ

- Niniejsze opracowanie zawiera porównania uzyskanych wyników z rezultatami wcześniej przeprowadzonych badań satysfakcji klienta UMB.
- W roku 2008 Centrum Wspierania Projektów Europejskich Sp. z o.o. przeprowadziło badanie pt.: „Ocena zadowolenia klientów z pracy Urzędu Miasta Bolesławiec". Autorzy raportu ze wspomnianego projektu badawczego następująco opisują metodologię pomiaru: *„Każdy klient, który w dniach 6.05.2008 – 26.05.2008 r. załatwiał jakąkolwiek sprawę w Urzędzie, był informowany o przeprowadzanych badaniach satysfakcji z pracy Urzędu Miasta Bolesławiec. Pracownik, który skończył obsługę klienta, zachęcał do podzielenia sie swoimi uwagami na temat pracy Urzędu i urzędników. Następnie wypełnione ankiety respondenci wrzucali do niebieskich urn znajdujących sie na piętrach budynku biurowca i w ratuszu. Ostatecznie zebrano 310 kwestionariuszy"*.
- W 2006 i 2009 roku firma LBS zrealizowała badania opinii mieszkańców na temat działalności władz miejskich i jakości życia w Bolesławcu. Drugi ze wspomnianych pomiarów zawierał również blok pytań dotyczący poziomu satysfakcji klienta UMB. Badanie zostało zrealizowane na losowo-kwotowej próbie mieszkańców Bolesławca. W okresie ostatniego roku od daty realizacji wspomnianych badań budynek Urzędu odwiedził co 4. respondent (prawie 200 respondentów w próbie liczącej 705 mieszkańców Bolesławca).
- Badanie będące przedmiotem tego opracowania zostało zrealizowane w taki sposób, aby możliwe było porównywanie najbardziej kluczowych wskaźników z lat 2008, 2009 i 2013. W tym miejscu warto jednak zaznaczyć, że – ze względu na istotne różnice metodologiczne – rezultaty te nie mogą być zestawiane i porównywane wprost. W roku 2008 klienci UMB samodzielnie wypełniali kwestionariusze, które następnie były przetwarzane i analizowane przez firmę badawczą. Z kolei w 2009 roku przeprowadzono badanie na populacji mieszkańców Bolesławca, przy czym w próbie wyselekcjonowane zostały osoby, które w okresie roku od daty realizacji pomiaru załatwiały jakąkolwiek sprawę w Urzędzie. Zupełnie inne były założenia i przebieg tegorocznego badania – szczegóły metodologii zostały opisane na poprzedniej stronie. Podsumowując, każdy z trzech wspomnianych projektów badawczych został zrealizowany w inny sposób, zatem ich rezultaty nie mogą traktowane jako równoprawny, czy analogiczny materiał porównawczy (np. nie można wyprowadzać wniosków na temat dynamiki zmian preferencji klientów UMB). Innymi słowy, wyniki wcześniejszych pomiarów należy potraktować jako socjologiczne tło i dodatkowe wyjaśnienie rezultatów tegorocznego pomiaru.

STRUKTURA PRÓBY

PŁEĆ	
mężczyzna	44%
kobieta	56%
WIEK	
18 – 29	18%
30 – 39	24%
40 – 49	18%
50 – 59	17%
60 i więcej lat	23%
WYKSZTAŁCENIE	
podstawowe	8%
zasadnicze zawodowe	24%
średnie	51%
wyższe	18%
RODZAJ KLIENTA	
klient indywidualny	93%
klient instytucjonalny	7%
MIEJSCE ZAMIESZKANIA	
w Bolesławcu	61%
poza Bolesławcem, ale w powiecie bolesławieckim	35%
poza powiatem bolesławieckim	3%
brak odpowiedzi	1%

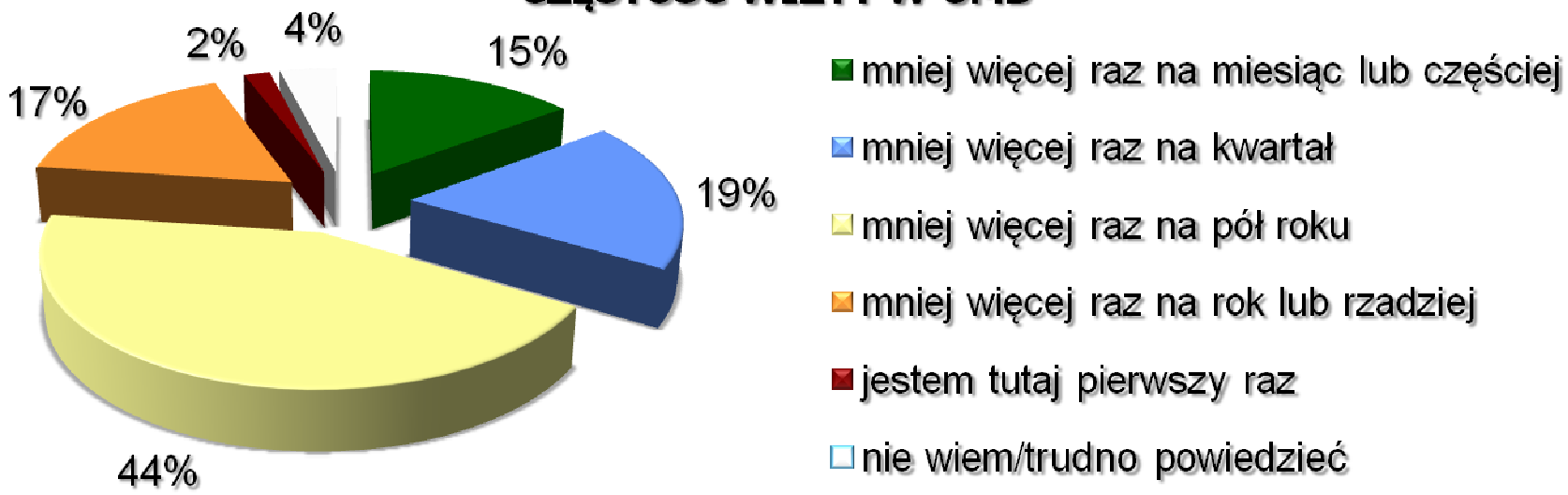
CEL I CZĘSTOŚĆ WIZYT W UMB

CEL DZISIEJSZEJ WIZYTY

ZAŁATWIENIE SPRAWY W UMB – 70 proc.

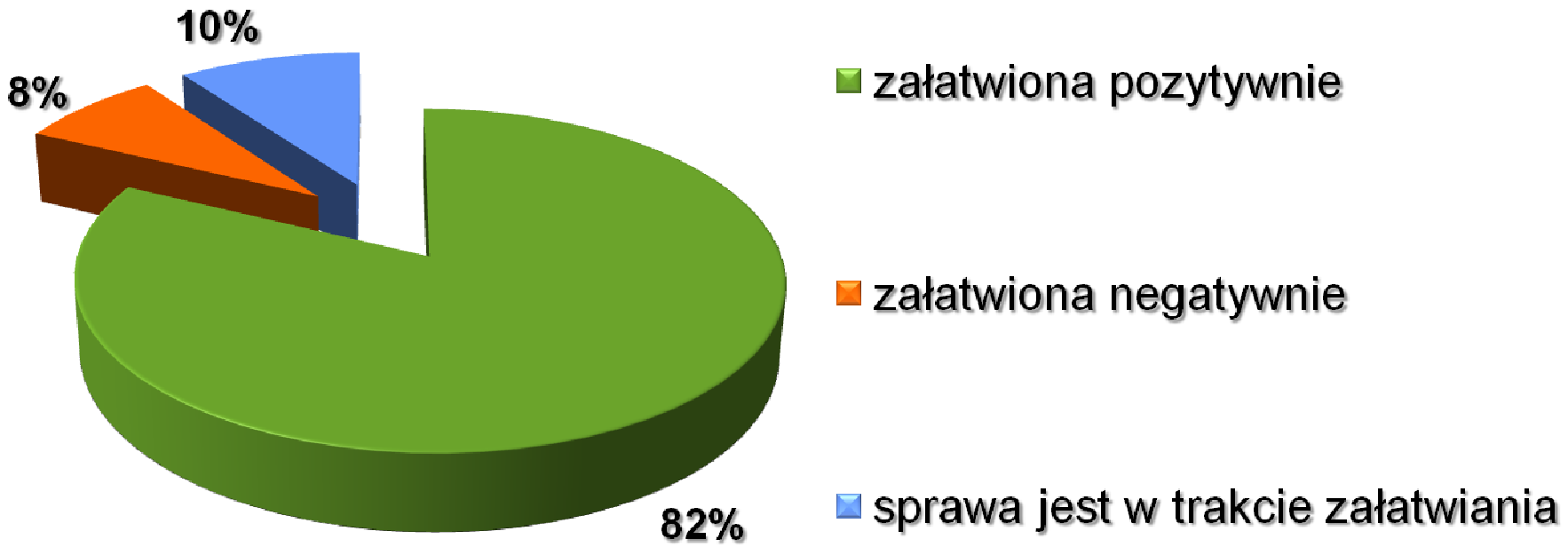
UZYSKANIE INFORMACJI W UMB – 30 proc.

CZĘSTOŚĆ WIZYT W UMB



- 7 na 10 badanych odwiedziło UMB w celu załatwienia sprawy, pozostali – aby uzyskać informacje.
- Większość ankietowanych klientów odwiedza Urząd sporadycznie – raz na pół roku lub rzadziej. Co trzeci bywa w UMB nie rzadziej niż raz na kwartał, natomiast 2 proc. to osoby, które po raz pierwszy odwiedziły tę instytucję w dniu realizacji pomiaru.
- Na częstość wizyt w UMB wpływa wiek uczestników badania. Respondenci w wieku 60 lub więcej lat najczęściej załatwiają sprawy w UMB – co czwarty z tej grupy badanych odwiedza Urząd mniej więcej raz na miesiąc lub częściej.

STATUS SPRAWY ZAŁATWIANEJ AKTUALNIE W UMB

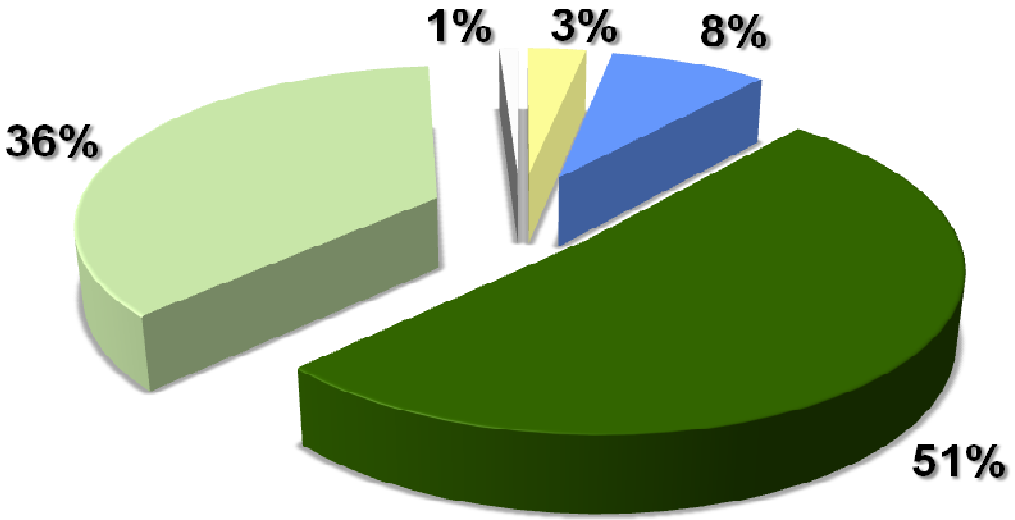


- **Przeszło 8 na 10 badanych deklaruje, że sprawa, którą danego dnia załatwiali w UMB, została zakończona ze skutkiem pozytywnym**. Takiej odpowiedzi częściej udzielali mężczyźni (87 proc.) niż kobiety (78 proc.). Pozytywny sposób załatwienia sprawy najczęściej deklarują również najmłodsi uczestnicy pomiaru (93 proc. w grupie badanych w wieku 18-29 lat). Zmienną, która istotnie statystycznie wpływa na aktualny status załatwianej sprawy w UMB, jest rodzaj klienta. Klienci indywidualni zdecydowanie częściej deklarują, że ich sprawa została przeprowadzona pozytywnie (84 proc.), niż instytucjonalni (52 proc.), co z pewnością wiąże się ze specyfiką spraw załatwianych przez te 2 grupy klientów o zdecydowanie różnych potrzebach i oczekiwaniach. Pozytywny finał sprawy załatwianej w UMB najczęściej deklarują osoby, które w dniu realizacji pomiaru odwiedziły Wydział Spraw Obywatelskich (88 proc.), zaś w najmniejszym stopniu – klienci Wydziału Mienia i Gospodarki Przestrzennej (53 proc., 32 proc. klientów tego wydziału deklaruje, że ich sprawa jest w trakcie załatwiania), co z kolei wynika ze specyfiki pracy różnych komórek organizacyjnych.
- **8 proc. respondentów wskazuje, że ich sprawy zostały zakończone ze skutkiem negatywnym** – najczęściej są to klienci instytucjonalni (30 proc.) oraz osoby zamieszkujące poza Bolesławcem, ale w powiecie bolesławieckim (14 proc. – niska podstawa procentowania).

KOMÓRKI ORGANIZACYJNE UMB ODWIEDZONE W DANYM DNIU

- Jak już wspomnieliśmy, badanie zostało przeprowadzone w taki sposób, aby uzyskać możliwie reprezentatywną próbę klientów UMB. Powyższe zestawienie pokazuje, jakie komórki organizacyjne Urzędu odwiedzali respondenci w dniu realizacji pomiaru. Powyższe odsetki nie sumują się do 100 proc., ponieważ klienci mogli odwiedzić w tym samym dniu więcej niż 1 komórkę organizacyjną UMB.
- W dalszej części raportu porównujemy wyniki dla komórek organizacyjnych, które zajęły 3 pierwsze miejsca w powyższym rankingu. Pozostałe – jako rzadziej odwiedzane – zostały pominięte ze względu na niską podstawę procentowania.

OGÓLNY POZIOM SATYSFAKCJI Z OBSŁUGI KLIENTA W UMB



- bardzo niezadowolony(a) {1}
- raczej niezadowolony(a) {2}
- częściowo zadowolony(a), częściowo niezadowolony(a) {3}
- raczej zadowolony(a) {4}
- bardzo zadowolony(a) {5}
- nie wiem/trudno powiedzieć

Średnia E = 4,21

- **Ogólny poziom satysfakcji z obsługi klienta w UMB jest wysoki** – dodatnią ocenę formułuje 87 proc. aktualnych klientów Urzędu, przy czym przeszło 1/3 jest bardzo zadowolonych z obsługi klienta w UMB. Średnia w skali 1-5 wynosi 4,21. 8 proc. badanych wyraża opinię neutralną lub ambiwalentną, natomiast 3 proc. to osoby niezadowolone z obsługi klienta w UMB. Warto zaznaczyć, że w tej ostatniej grupie odnotowane zostały niemal wyłącznie opinie umiarkowane, oceny skrajnie negatywne formułowano w jednostkowych przypadkach (zdecydowanie poniżej 1 proc.).
- Najwyższe oceny wystawiają UMB najstarsi uczestnicy badania – 95 proc. ocen pozytywnych w grupie badanych w wieku 60 lub więcej lat, natomiast najbardziej krytyczne są osoby w wieku 40-49 lat (78 proc.). Zdecydowanie bardziej zadowoleni z jakości obsługi w Urzędzie są klienci indywidualni (89 proc.) w porównaniu z instytucjonalnymi (70 proc.) – jak już wspomnieliśmy, są to 2 grupy o zupełnie innych potrzebach i oczekiwaniach. Na poziom satysfakcji wpływa również miejsce zamieszkania uczestników badania - najwyższy odsetek zadowolonych klientów odnotowano wśród mieszkańców Bolesławca (92 proc.), następnie – w grupie osób zamieszkałych poza Bolesławcem, ale w powiecie bolesławieckim (83 proc.), zaś na końcu – wśród klientów spoza powiatu bolesławieckiego (70 proc.). W tym miejscu warto zaznaczyć, że wyniki uzyskane w tej ostatniej grupie badanych należy traktować ostrożnie - ze względu na niewielką liczebność, a więc niską podstawę procentowania. Odnotowano również zależność między poziomem zadowolenia a aktualnym statusem załatwianej sprawy: największy odsetek usatysfakcjonowanych klientów jest wśród osób, których sprawy zostały załatwione pozytywnie (89 proc.), potem – w grupie badanych, których sprawy są w trakcie załatwiania (85 proc.), a następnie wśród respondentów, których sprawy zostały zakończone ze skutkiem negatywnym (73 proc.). Co ciekawe, częstość odwiedzin UMB nie wpływa na poziom satysfakcji.
- W roku 2008 zadowolonych z pracy UMB było przeszło 83 proc. badanych, natomiast niezadowolonych – 1 proc. W badaniu z roku 2009 74 proc. respondentów pozytywnie oceniło pracę UMB, przeciwnego zdania było 12 proc., natomiast średnia w skali 1-5 wyniosła 3,91.

MOCNE I SŁABE STRONY ZWIĄZANE Z OBSŁUGĄ KLIENTA W UMB

ELEMENTY POZYTYWNE

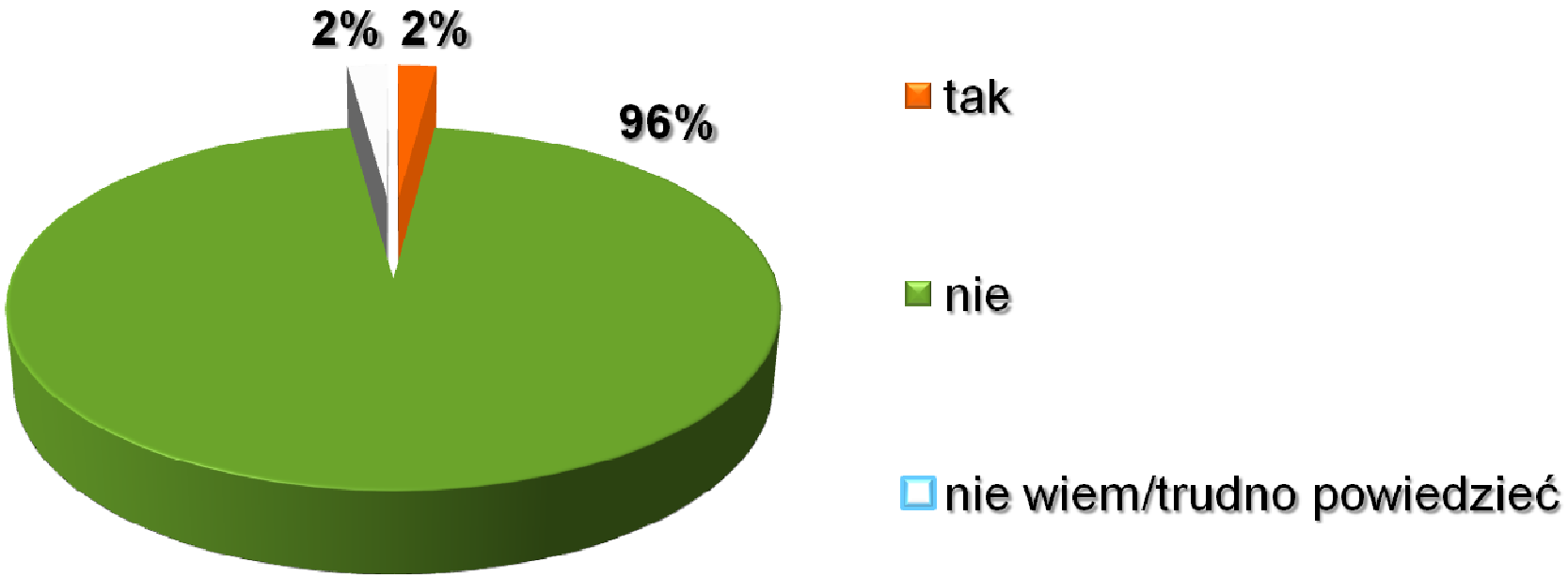
- ✓ Miła obsługa, życzliwość, dobre nastawienie – 12 proc.
- ✓ Szybkość obsługi – 6 proc.
- ✓ Profesjonalizm, kompetencje – 5 proc.
- ✓ Krótki czas oczekiwania na obsługę, brak kolejek – 4 proc.
- ✓ Dogodne godziny otwarcia – 3 proc.
- ✓ Estetyka budynku – 2 proc.
- ✓ Wszystko źle, brak mocnych stron – 2 proc.

ELEMENTY NEGATYWNE

- ✓ Wszystko dobrze, brak słabych stron – 15 proc.
- ✓ Biurokracja, zbyt skomplikowane procedury – 5 proc.
- ✓ Zła organizacja pracy (ogólnie) – 3 proc.
- ✓ Kolejki, zbyt długi czas oczekiwania na obsługę – 2 proc.
- ✓ Problemy z parkowaniem, brak bezpłatnych miejsc parkingowych – 2 proc.
- ✓ Zbyt mało kas, brak kasy na piętrze – 2 proc.
- ✓ Niemiła obsługa, złe nastawienie – 2 proc.
- ✓ Brak dostępu do windy, brak windy – 2 proc.

- Powyższe informacje zostały zebrane w pytaniach otwartych – ankietowani udzielali swobodnych odpowiedzi, które następnie zostały zakodowane do poszczególnych kategorii. Niniejsze zestawienie zawiera najczęściej występujące odpowiedzi, pozostałe – jako mniej istotne – zostały pominięte. Podane wyniki nie sumują się do 100 proc., ponieważ badani mogli wymienić więcej niż 1 odpowiedź.
- Najczęściej wymieniane atuty związane z obsługą klienta w UMB to życzliwość i umiejętność budowania pozytywnych relacji z klientami, szybkość i krótki czas oczekiwania na obsługę, a także wiedza i umiejętności personelu.
- 15 proc. badanych sądzi, że w UMB nie ma istotnych mankamentów, związanych z obsługą klienta. Do słabych stron zaliczane są natomiast: zbyt rozbudowana biurokracja, zła organizacja pracy, zbyt długi czas oczekiwania na obsługę, problemy z parkowaniem (zwłaszcza brak bezpłatnych miejsc parkingowych dla klientów Urzędu), brak wystarczającej ilości kas lub ich lokalizacja, brak życzliwości oraz brak dostępu do windy.

NAPOTKANE PROBLEMY W KONTAKTACH Z UMB



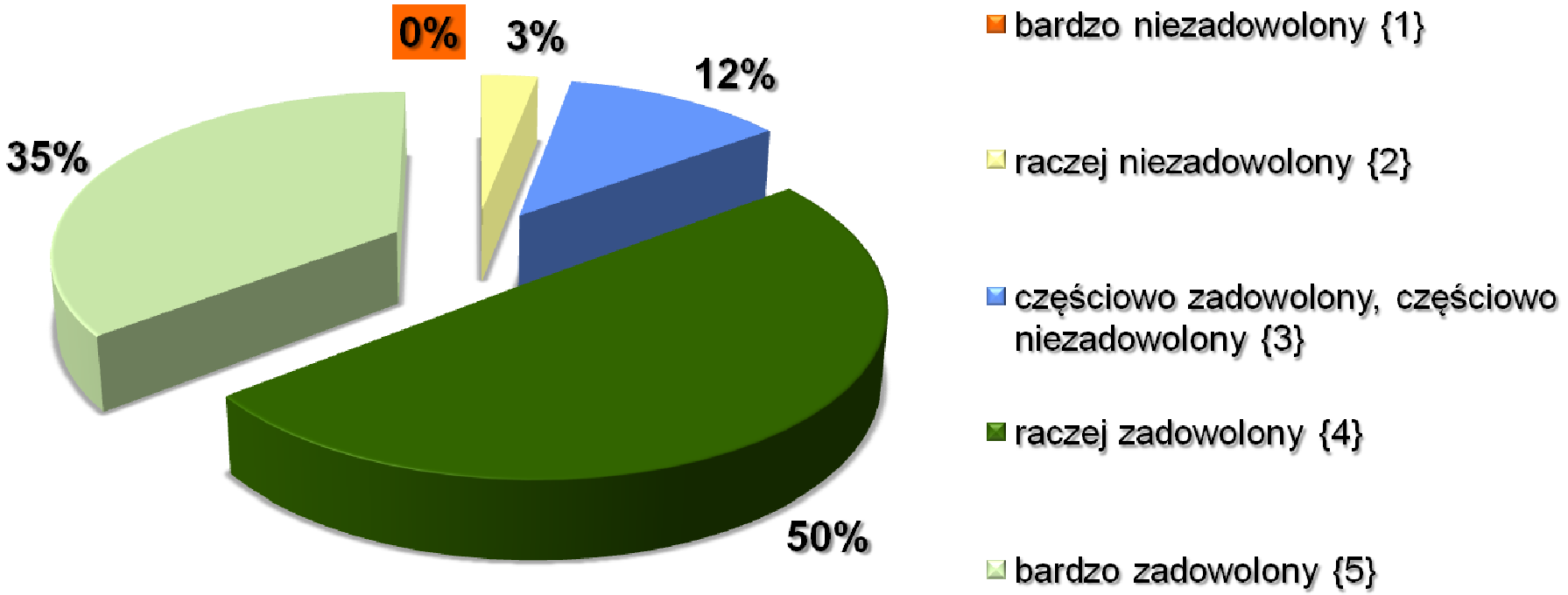
- **2 proc. badanych deklaruje, że napotkali jakiekolwiek trudności podczas załatwiania spraw w Urzędzie Miasta Bolesławiec w okresie ostatniego roku.** Tego rodzaju problemy częściej dostrzegają klienci instytucjonalni (9 proc.) niż indywidualni (2 proc.). Na częstość występowania problemów w kontaktach z UMB wpływa miejsce zamieszkania: w najmniejszym stopniu wśród mieszkańców Bolesławca (1 proc.), potem - wśród osób mieszkających poza Bolesławcem, ale w powiecie bolesławieckim (4 proc.), a następnie – w grupie osób spoza powiatu bolesławieckiego (9 proc.). Trudności podczas załatwiania spraw w UMB najczęściej napotykają osoby, które odwiedzają Urząd przynajmniej raz na kwartał. Ilość takich deklaracji zależy również – choć nie jest to silna zależność - od statusu załatwianej sprawy.
- **Problemy w kontaktach z UMB można podzielić na 2 grupy**: trudności niejako „zawinione" przez samych klientów oraz wynikające z niewłaściwej pracy Urzędu. W pierwszej grupie znalazły się zatem wszelkie problemy, wynikające z niedostatecznej wiedzy, braku przygotowania merytorycznego, czy braku należytej staranności ze strony klientów Urzędu (np. przyniesienie przez klienta zdjęcia o formacie niewłaściwym do dowodu osobistego, czy niedotrzymanie terminu płatności). Do drugiej grupy zakwalifikowane zostały trudności , które są efektem organizacji pracy w Urzędzie lub sposobu wykonywania obowiązków przez niektórych pracowników. Do przykładów takich problemów należą: trudności z uzyskaniem właściwej informacji lub szybkim załatwieniem sprawy ze względu na brak wystarczającej wiedzy i przygotowania merytorycznego pracownika, brak dostępu do formularzy lub trudności ze znalezieniem właściwego formularza, a także „odsyłanie" klienta między różnymi pracownikami lub komórkami organizacyjnymi.

AKCEPTACJA STWIERDZEŃ NA TEMAT PRACY UMB

	Jakość obsługi klienta w UMB poprawiła się w okresie ostatnich kilku lat	UMB jest dobrze zorganizowaną i sprawnie zarządzaną instytucją	UMB jest instytucją, która chce być nowoczesna	Problemem UMB jest zbyt rozbudowana biurokracja	W UMB powinno powstać kompleksowe Biuro Obsługi Interesanta z możliwością załatwiania wszystkich spraw w 1 miejscu i dostępem dla osób niepełnosprawnych
Zdecydowanie się nie zgadzam {1}	-	-	-	-	2%
Raczej się nie zgadzam {2}	-	2%	2%	8%	6%
Częściowo się zgadzam, częściowo się nie zgadzam {3}	14%	14%	26%	20%	22%
Raczej się zgadzam {4}	56%	56%	32%	36%	34%
Zdecydowanie się zgadzam {5}	28%	28%	40%	36%	36%
Nie wiem/trudno powiedzieć	2%	-	-	-	-
ZGADZAM SIĘ {4+5}	84%	84%	72%	72%	70%
NIE ZGADZAM SIĘ {1+2}	-	2%	2%	8%	8%
Średnia (1-5)	**4,14**	**4,10**	**4,10**	**4,00**	**3,96**

- 84 proc. badanych uważa, że jakość obsługi klienta w UMB poprawiła się w okresie ostatnich kilku lat – tę opinię najczęściej podzielają klienci indywidualni, mieszkańcy Bolesławca oraz osoby, których sprawy zostały załatwione pozytywnie.
- 84 proc. sądzi, że UMB jest instytucją dobrze zorganizowaną i sprawnie zarządzaną. Powyższy pogląd w największym stopniu akceptują respondenci w wieku 18-29 lat, klienci indywidualni, mieszkańcy Bolesławca oraz osoby, których sprawy zostały załatwione pozytywnie.
- 72 proc. ankietowanych klientów sądzi, że UMB jest instytucją, która dąży do nowoczesności – najczęściej są to: klienci indywidualni, mieszkańcy Bolesławca oraz osoby, których sprawy zostały zakończone ze skutkiem pozytywnym.
- Dla równie licznej grupy badanych problemem Urzędu jest nadmiernie rozbudowana biurokracja. Tę opinię najczęściej podzielają respondenci z wykształceniem podstawowym, klienci indywidualni, mieszkańcy Bolesławca, jak również osoby, których sprawy załatwiono pozytywnie.
- 70 proc. respondentów uważa, że w UMB powinno powstać kompleksowe Biuro Obsługi Interesanta z możliwością załatwiania wszystkich spraw w 1 miejscu i dostępem dla osób niepełnosprawnych. Odmienny pogląd na ten temat ma 8 proc. badanych, zaś 22 proc. formułuje opinię neutralną lub ambiwalentną. Jak pokazują badania, realizacja tego przedsięwzięcia spotkałaby się z pozytywną reakcją większości klientów, co – w konsekwencji – powinno przyczynić się do podniesienia poziomu satysfakcji z jakości obsługi. Zwolennikami powstania BOI są przede wszystkim: klienci indywidualni, mieszkańcy Bolesławca oraz osoby, których sprawy zostały załatwione ze skutkiem pozytywnym.

OGOLNY POZIOM SATYSFAKCJI Z OBSŁUGI PODCZAS DZISIEJSZEJ WIZYTY W UMB



Średnia E = 4,18

- **85 proc. badanych deklaruje wysoki poziom satysfakcji z jakości obsługi podczas wizyty w dniu realizacji pomiaru**, ponad 1/3 wystawia UMB najwyższą z możliwych ocenę. Średnia w skali 1-5 wynosi 4,18. Oceny krytyczne są w zdecydowanej mniejszości, co istotne, nie odnotowano jakichkolwiek opinii skrajnie negatywnych.
- Wyższy poziom satysfakcji odnotowany został wśród klientów indywidualnych (87 proc.) w porównaniu z instytucjonalnymi (61 proc.). Najbardziej zadowoleni są mieszkańcy Bolesławca (89 proc.), dalej – osoby spoza powiatu bolesławieckiego (82 proc.), a następnie klienci zamieszkali poza Bolesławcem, ale w powiecie bolesławieckim (78 proc.). Na poziom satysfakcji wpływa również status aktualnie załatwianej sprawy: wśród osób, których sprawy zakończono ze skutkiem pozytywnym, odsetek zadowolonych wynosi 88 proc., w grupie osób, których sprawy są w trakcie załatwiania – 79 proc., natomiast wśród osób, których sprawy załatwiono negatywnie – 62 proc.
- Spośród trzech porównywanych komórek organizacyjnych UMB najwięcej zadowolonych klientów ma Wydział Spraw Obywatelskich (91 proc.), nieco mniej – Wydział Organizacyjno-Administracyjny (86 proc.), a następnie – Wydział Społeczny (75 proc.).

WAŻNOŚĆ POSZCZEGÓLNYCH KRYTERIÓW DLA OCENY PRACY UMB

	wygląd i ubiór pracowników wydziału	wygląd, estetyka budynku; warunki lokalowe	dotrzymywanie ustalonych terminów	godziny pracy wydziału	spójność informacji udzielanych przez różnych pracowników wydziału	komunikatywność pracowników wydziału, mówienie przystępnym językiem	organizacja pracy	ilość miejsc parkingowych	pomaganie i doradzanie klientom przez pracowników wydziału	dyskretny sposób załatwiania spraw, które tego wymagają	czas oczekiwania na obsługę w wydziale	możliwość załatwienia sprawy w jednym miejscu	umiejętność rozwiązywania problemów (trudnych, nietypowych sytuacji)	wyjaśnianie, uzasadnianie podejmowanych decyzji	zaangażowanie w pracę	współpraca między różnymi urzędnikami lub wydziałami	dostępność wydziału dla osób niepełnosprawnych	uprzejmość, życzliwość, kultura osobista pracowników wydziału	szybkość załatwiania sprawy podczas jednej wizyty w wydziale	kompetencje, profesjonalizm pracowników wydziału	możliwość kontaktu telefonicznego	uczciwość pracowników wydziału
zadecydowanie nieważna {1}	-	1%	-	-	1%	-	2%	-	1%	-	-	-	-	-	-	-	1%	-	-	1%	-	-
raczej nieważna {2}	1%	1%	1%	1%	-	-	1%	2%	1%	-	2%	1%	3%	1%	2%	3%	1%	-	1%	1%	2%	3%
średnio ważna {3}	1%	4%	4%	3%	8%	7%	5%	2%	8%	4%	8%	4%	7%	11%	4%	4%	4%	10%	12%	7%	7%	7%
raczej ważna {4}	51%	47%	51%	52%	43%	46%	45%	51%	42%	55%	46%	55%	45%	45%	55%	54%	58%	54%	48%	61%	60%	58%
zdecydowanie ważna {5}	47%	48%	45%	45%	49%	46%	48%	44%	48%	40%	44%	39%	45%	44%	39%	39%	36%	36%	39%	32%	32%	32%
NIEWAŻNA {1+2}	1%	1%	1%	1%	1%	-	2%	2%	2%	-	2%	1%	3%	1%	2%	3%	1%	-	1%	1%	2%	3%
WAŻNA {4+5}	98%	95%	96%	96%	92%	93%	93%	95%	90%	96%	90%	94%	90%	89%	93%	93%	95%	90%	88%	92%	92%	89%
Średnia (1-5)	**4,45**	**4,40**	**4,40**	**4,40**	**4,39**	**4,39**	**4,37**	**4,37**	**4,36**	**4,36**	**4,33**	**4,33**	**4,32**	**4,32**	**4,31**	**4,30**	**4,30**	**4,26**	**4,26**	**4,22**	**4,22**	**4,19**

SZCZEGÓŁOWA OCENA PRACY ODWIEDZONYCH KOMÓREK ORGANIZACYJNYCH UMB

	wygląd, estetyka budynku; warunki lokalowe	kompetencje, profesjonalizm pracowników wydziału	wygląd i ubiór pracowników wydziału	dotrzymywanie ustalonych terminów	dyskretny sposób załatwiania spraw, które tego wymagają	możliwość załatwienia sprawy w jednym miejscu	komunikatywność pracowników wydziału, mówienie przystępnym językiem	umiejętność rozwiązywania problemów (trudnych, nietypowych sytuacji)	spójność informacji udzielanych przez różnych pracowników wydziału	pomaganie i doradzanie klientom przez pracowników wydziału	wyjaśnianie, uzasadnianie decyzji podejmowanych przez wydział	uczciwość pracowników wydziału	organizacja pracy w wydziale	współpraca między różnymi urzędnikami lub wydziałami	czas oczekiwania na obsługę w wydziale	godziny pracy wydziału	możliwość kontaktu telefonicznego	dostępność wydziału dla osób niepełnosprawnych	zaangażowanie w pracę	uprzejmość, życzliwość, kultura osobista pracowników wydziału	szybkość załatwiania sprawy podczas jednej wizyty w wydziale	ilość miejsc parkingowych
bardzo źle {1}	-	-	-	-	0%	-	-	-	-	0%	-	1%	1%	-	-	-	1%	0%	0%	-	-	1%
raczej źle {2}	4%	2%	5%	5%	4%	4%	3%	3%	4%	3%	5%	6%	5%	4%	4%	5%	4%	4%	6%	3%	3%	5%
częściowo dobrze, częściowo źle {3}	22%	23%	21%	17%	19%	22%	26%	30%	26%	27%	26%	17%	25%	24%	29%	21%	21%	24%	22%	29%	32%	25%
raczej dobrze {4}	58%	65%	64%	69%	65%	64%	59%	53%	58%	56%	56%	65%	55%	63%	54%	66%	66%	61%	63%	59%	55%	61%
bardzo dobrze {5}	16%	10%	11%	9%	10%	9%	11%	14%	12%	12%	13%	9%	14%	9%	13%	8%	8%	9%	9%	9%	10%	8%
ŹLE {1+2}	4%	2%	5%	5%	5%	4%	3%	3%	4%	3%	5%	7%	6%	4%	4%	5%	5%	5%	6%	3%	3%	6%
DOBRZE {4+5}	74%	75%	74%	78%	76%	74%	71%	67%	70%	69%	70%	74%	70%	72%	67%	74%	74%	70%	72%	68%	65%	69%
Średnia (1-5)	**3,87**	**3,83**	**3,81**	**3,81**	**3,81**	**3,80**	**3,79**	**3,78**	**3,78**	**3,78**	**3,78**	**3,78**	**3,77**	**3,77**	**3,76**	**3,76**	**3,76**	**3,75**	**3,75**	**3,73**	**3,73**	**3,69**

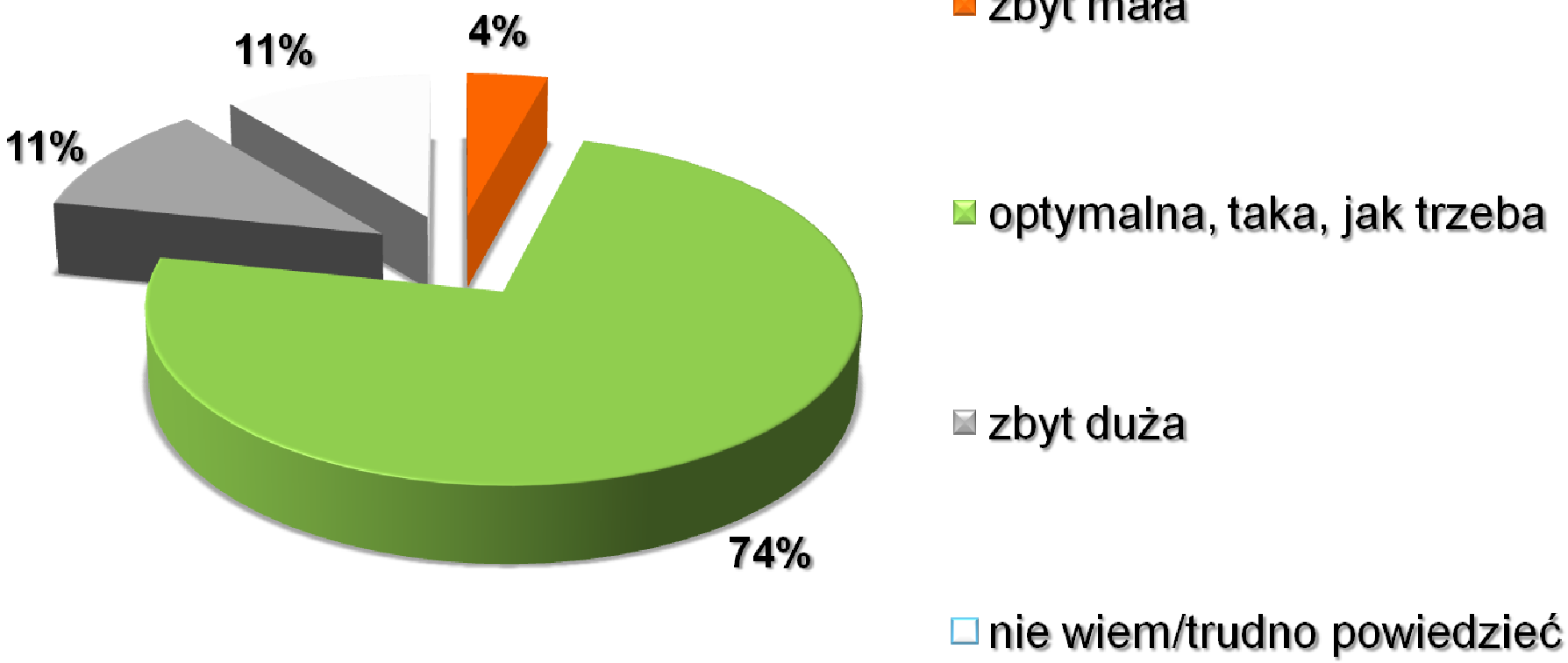
SZCZEGÓŁOWA OCENA PRACY WYBRANYCH KOMÓREK ORGANIZACYJNYCH UMB (ŚREDNIA W SKALI 1-5)

	Średnia dla wszystkich wydziałów	Wydział Organizacyjno - Administracyjny	Wydział Spraw Obywatelskich	Wydział Społeczny
wygląd, estetyka budynku; warunki lokalowe	**3,87**	3,79	3,94	3,68
kompetencje, profesjonalizm pracowników wydziału	**3,83**	3,72	3,91	3,71
wygląd i ubiór pracowników wydziału	**3,81**	3,62	3,87	3,71
dotrzymywanie ustalonych terminów	**3,81**	3,83	3,85	3,77
dyskretny sposób załatwiania spraw, które tego wymagają	**3,81**	3,86	3,91	3,74
możliwość załatwienia sprawy w jednym miejscu	**3,80**	3,72	3,91	3,68
komunikatywność pracowników wydziału, mówienie przystępnym językiem	**3,79**	3,59	3,88	3,65
umiejętność rozwiązywania problemów (trudnych, nietypowych sytuacji)	**3,78**	3,86	3,84	3,55
spójność informacji udzielanych przez różnych pracowników wydziału	**3,78**	3,83	3,80	3,77
pomaganie i doradzanie klientom przez pracowników wydziału	**3,78**	3,76	3,82	3,77
wyjaśnianie, uzasadnianie decyzji podejmowanych przez wydział	**3,78**	3,66	3,91	3,68
uczciwość pracowników wydziału	**3,78**	3,64	3,78	3,65
organizacja pracy w wydziale	**3,77**	3,72	3,84	3,65
współpraca między różnymi urzędnikami lub wydziałami	**3,77**	3,48	3,85	3,77
czas oczekiwania na obsługę w wydziale	**3,76**	3,76	3,80	3,68
godziny pracy wydziału	**3,76**	3,76	3,84	3,74
możliwość kontaktu telefonicznego z wydziałem lub danym pracownikiem	**3,76**	3,72	3,79	3,65
dostępność wydziału dla osób niepełnosprawnych	**3,75**	3,48	3,84	3,84
zaangażowanie w pracę	**3,75**	3,59	3,78	3,81
uprzejmość, życzliwość, kultura osobista pracowników wydziału	**3,73**	3,69	3,78	3,71
szybkość załatwiania sprawy podczas jednej wizyty w wydziale	**3,73**	3,69	3,78	3,68
ilość miejsc parkingowych	**3,69**	3,52	3,72	3,81

KOMENTARZ

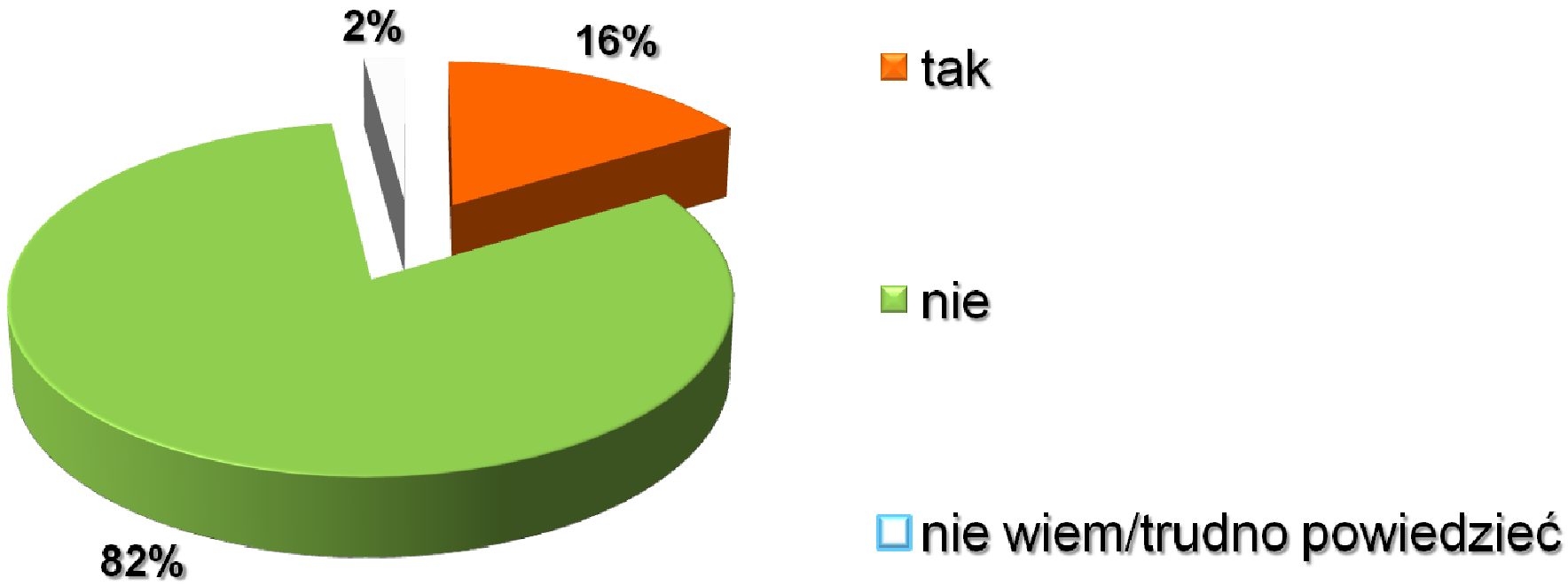
- Na poprzednich stronach znajdują się zestawienia obrazujące postrzeganą ważność różnych elementów związanych z obsługą klienta w UMB, a także szczegółową ocenę pracy komórki organizacyjnej, odwiedzonej przez badanych w dniu realizacji pomiaru.
- Jak pokazuje zebrany materiał empiryczny, **wszystkie cechy związane z pracą Urzędu postrzegane są jako istotne** (wszystkie uzyskały średnią powyżej 4 w skali 1-5). Na pierwszych miejscach w rankingu ważności poszczególnych elementów związanych z obsługą klienta znalazły się – co zaskakujące – kwestie związane z wyglądem zewnętrznym, zarówno budynku Urzędu, jak i jego pracowników. Na kolejnych miejscach wymieniano terminowość, dogodne godziny pracy, spójność udzielanych informacji, komunikatywność, czy organizację pracy.
- Oczekiwania klientów UMB można uznać za spełnione, choć – co oczywiste – nie całkowicie. **Praca Urzędu oceniana jest umiarkowanie pozytywnie ze względu na wszystkie kryteria**. Pozytywne oceny odwiedzonym w dniu realizacji badania komórkom organizacyjnym pozytywną ocenę wystawia 65-78 proc. respondentów, podczas gdy krytyczne opinie formułuje 2-7 proc. Warto zwrócić uwagę, że na pierwszych miejscach w zestawieniu znalazły się cechy związane z wyglądem zewnętrznym (budynku i pracowników Urzędu), a więc elementy, które postrzegane są jako szczególnie ważne dla oceny pracy UMB. Wysoko oceniany jest również profesjonalizm pracowników, a także terminowość i dyskretny sposób załatwiania spraw, które tego wymagają.
- Wyraźnie widać, że spośród 3 porównywanych komórek organizacyjnych UMB najwyżej – w większości kategorii – oceniana jest praca Wydziału Spraw Obywatelskich.
- W badaniu z roku 2008 również wszystkie elementy związane z obsługą klienta zostały uznane za ważne, choć nieco inna była ich hierarchia – na pierwszych miejscach wymieniano wówczas kompetencje i terminowość, zaś za najmniej istotny uznano wygląd zewnętrzny urzędników. Respondenci najwyżej ocenili wówczas terminowość i pomocność personelu UMB, natomiast najwięcej wątpliwości wzbudziła uczciwość (bezstronność) urzędników. Odmienne rezultaty przyniosły pomiary zrealizowane w roku 2009 – klienci UMB byli najbardziej zadowoleni z warunków lokalowych, a najmniej – z uprzejmości i pomocności pracowników Urzędu.

OCENA ILOSCI PRACOWNIKOW W ODWIEDZANEJ KOMÓRCE ORGANIZACYJNEJ UMB



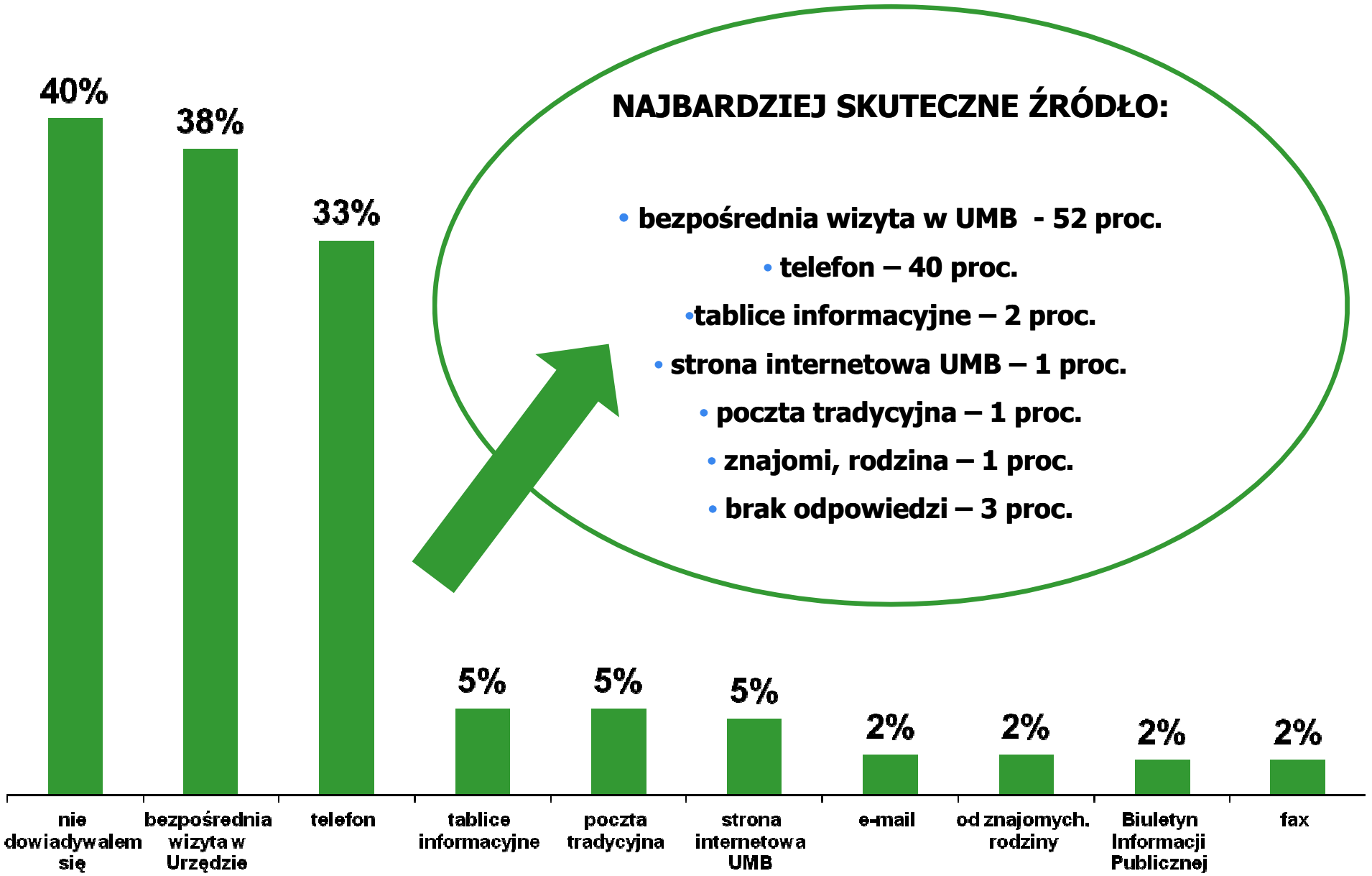
- **¾ badanych uważa, że ilość pracowników w wydziale, który odwiedzili w danym dniu, była optymalna.** Tę opinię częściej podzielają klienci indywidualni (76 proc.) w porównaniu z instytucjonalnymi (48 proc.). Na uzyskane wyniki wpływa również status aktualnie załatwianej sprawy w UMB. Warto nadmienić, że nie odnotowano istotnych statystycznie różnic między klientami poszczególnych komórek organizacyjnych UMB.

TRUDNOSCI Z DOTARCIEM DO ODPOWIEDNIEGO PRACOWNIKA LUB KOMÓRKI ORGANIZACYJNEJ UMB



- **16 proc. ankietowanych klientów UMB przyznaje, że w przeszłości przynajmniej raz mieli trudności z dotarciem do odpowiedniego pracownika lub komórki organizacyjnej Urzędu** w celu załatwienia jakiejś konkretnej sprawy, po wcześniejszym zasięgnięciu informacji, np. na tablicach informacyjnych, na stronie internetowej UMB lub przez telefon.
- Tego rodzaju trudności najrzadziej doświadczali najmłodsi uczestnicy badania (5 proc.), respondenci z wykształceniem średnim (11 proc.). Pozostałe zmienne nie wpływają na uzyskane wyniki w sposób istotny statystycznie.

ZRODŁA INFORMACJI NA TEMAT SPOSOBOW ZAŁATWIANIA SPRAW W UMB



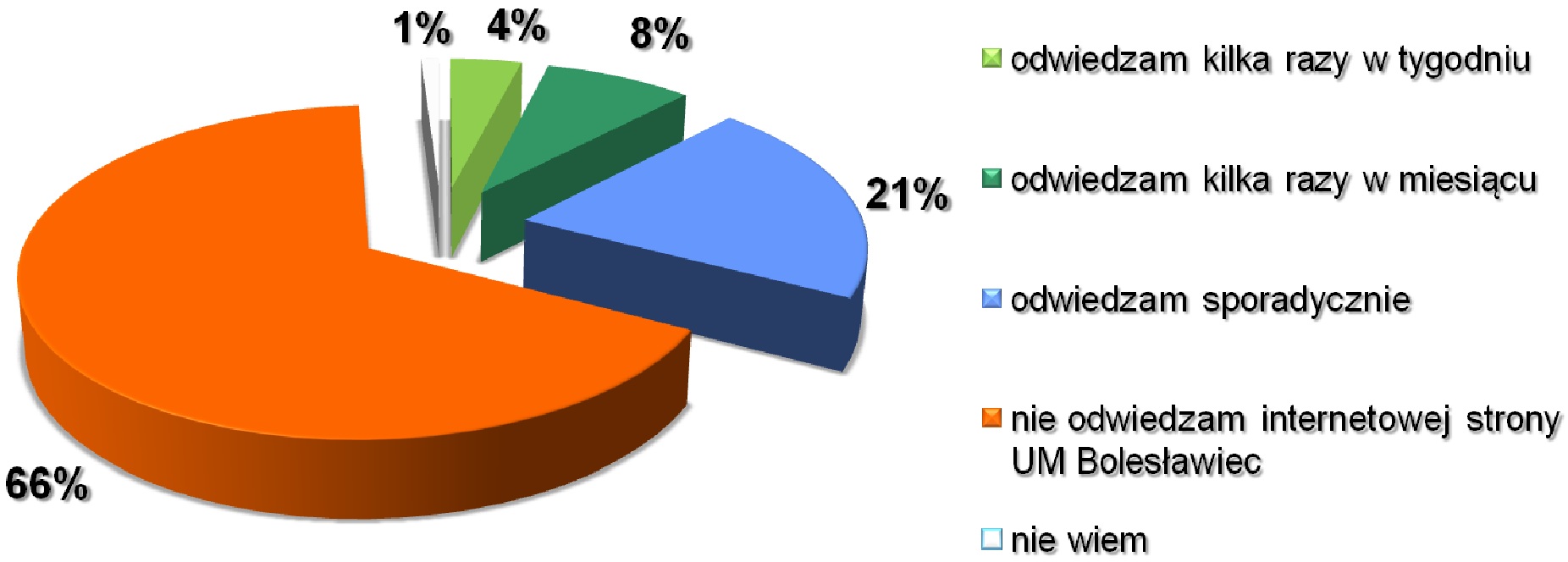
NAJBARDZIEJ SKUTECZNE ŹRÓDŁO:

- bezpośrednia wizyta w UMB - 52 proc.
- telefon – 40 proc.
- tablice informacyjne – 2 proc.
- strona internetowa UMB – 1 proc.
- poczta tradycyjna – 1 proc.
- znajomi, rodzina – 1 proc.
- brak odpowiedzi – 3 proc.

KOMENTARZ

- 6 na 10 badanych dowiadywało się o sposobach załatwiania spraw w UMB przed przyjściem do Urzędu w okresie ostatniego roku (w badaniu z roku 2008 uzyskano bardzo podobny wynik – 63 proc.). Najrzadziej tego rodzaju informacji poszukują osoby z wykształceniem podstawowym, a także respondenci w wieku 60 i więcej lat. Klienci instytucjonalni zdecydowanie częściej zasięgają informacji na temat sposobu załatwiania spraw w UMB (91 proc.) niż indywidualni (57 proc.). Osoby mieszkające w powiecie bolesławieckim, ale poza Bolesławcem częściej poszukują tego rodzaju wiedzy (72 proc.) niż mieszkańcy Bolesławca (53 proc.).
- Najczęściej wykorzystywane źródła wiedzy na temat sposobów załatwiania spraw w UMB to bezpośrednie wizyty w Urzędzie oraz uzyskanie informacji telefonicznej. W roku 2008 uzyskano odmienne rezultaty – najczęściej wykorzystywanymi sposobami pozyskiwania tego rodzaju informacji były wówczas: porady znajomych lub członków rodziny, kontakty telefoniczne oraz wizyty w Biurze Obsługi Interesanta lub komórce organizacyjnej UMB, właściwej dla załatwienia danej sprawy.
- Osoby, które dowiadywały się o sposobach załatwiania spraw w UMB przed przyjściem do Urzędu w okresie ostatniego roku, wybierały 1, ich zdaniem, najbardziej skuteczne źródło pozyskiwania tego rodzaju informacji.
- Najwyżej oceniono skuteczność bezpośrednich wizyt w Urzędzie – taką odpowiedź wskazała przeszło połowa badanych z tej grupy. Co ciekawe, tę formę jako najbardziej skuteczną zdecydowanie częściej postrzegają klienci instytucjonalni (81 proc.) w porównaniu z indywidualnymi (48 proc.). Na drugim miejscu znalazły się kontakty telefoniczne – w tym przypadku sytuacja jest odwrotna, mianowicie o skuteczności tej formy komunikowania się z UMB w większym stopniu przekonani są indywidualni (43 proc.) niż instytucjonalni (14 proc.).

CZĘSTOŚĆ ODWIEDZANIA STRONY INTERNETOWEJ UMB



- **1/3 ankietowanych odwiedza stronę internetową UMB** – zdecydowana większość z tej grupy czyni to sporadycznie (bardzo podobny rezultat uzyskany został w badaniu z roku 2008). 4 proc. Korzysta z tej strony kilka razy w tygodniu, a 12 proc. – nie rzadziej niż kilka razy w miesiącu.
- Stronę internetową UMB najczęściej odwiedzają osoby w wieku 30-39 lat (51 proc.), natomiast najrzadziej – najstarsi uczestnicy pomiaru (16 proc.). Najwięcej użytkowników tej witryny jest w grupie badanych z wykształceniem wyższym (63 proc.), natomiast najmniej – co zaskakujące – wśród respondentów z wykształceniem średnim (27 proc.). Klienci instytucjonalni częściej odwiedzają tę stronę (48 proc.) niż indywidualni (31 proc.).

SZCZEGÓŁOWA OCENA STRONY INTERNETOWEJ UMB

	przejrzystość i czytelność	możliwość znalezienia potrzebnych informacji	wygoda korzystania	możliwość wyszukiwania poszczególnych pracowników lub wydziałów	wygląd, szata graficzna	aktualność zamieszczanych informacji	możliwość ściągania dokumentów i formularzy
bardzo źle {1}	-	-	-	-	-	-	-
raczej źle {2}	-	-	-	-	5%	5%	9%
częściowo dobrze, częściowo źle {3}	18%	27%	36%	41%	32%	27%	36%
raczej dobrze {4}	68%	59%	50%	41%	50%	59%	50%
bardzo dobrze {5}	14%	14%	14%	18%	14%	9%	5%
ŹLE {1+2}	-	-	-	-	5%	5%	9%
DOBRZE {4+5}	82%	73%	64%	59%	64%	68%	55%
Średnia (1-5)	3,95	3,86	3,77	3,77	3,73	3,73	3,50

- **Strona internetowa UMB oceniana jest umiarkowanie pozytywnie.** Ze względu na wszystkie kategorie oceny – choć w różnym stopniu – dodatnią opinię formułuje większość badanych (od 55 do 82 proc.).
- W przypadku 4 z 7 kategorii oceny nie odnotowano jakichkolwiek wskazań negatywnych. W odniesieniu do pozostałych 3 kategorii tego rodzaju opinię podziela 5-9 proc. badanych – należy zaznaczyć, że są to wyłącznie oceny umiarkowanie negatywne.
- Najwyżej oceniana jest przejrzystość i czytelność strony, a także – co się z tym wiąże – możliwość znalezienia potrzebnych informacji, natomiast najwięcej wątpliwości budzi możliwość ściągania dokumentów i formularzy, niezbędnych do załatwienia sprawy w UMB.

WNIOSKI I REKOMENDACJE Z BADAŃ

WNIOSKI I REKOMENDACJE Z BADAŃ (1/2)

Optymalne wykorzystanie i operacjonalizacja wyników badań

- Uzyskany materiał jest obszerny i wielowątkowy, zatem warto, aby został on **zaprezentowany najwyższemu kierownictwu UMB i poddany wewnętrznej analizie**. W ten sposób informacje płynące z badań zostaną pogłębione i rozszerzone, zaś wnioski i rekomendacje – zoperacjonalizowane i przełożone na konkretne działania zarządcze. Tego rodzaju działania powinny być prowadzone ustawicznie i mieć charakter pracy organicznej.

Kontynuacja dotychczasowych działań

- Jak pokazują badania, kierunek rozwoju UMB w zakresie poprawy jakości obsługi klienta jest właściwy. Kluczowe wskaźniki satysfakcji są dość wysokie, ponadto większość badanych zauważa poprawę jakości obsługi klienta w okresie ostatnich kilku lat, a UMB postrzegany jest jako dobrze zorganizowana i aspirująca do nowoczesności instytucja. W związku z powyższym **rekomendowana jest kontynuacja dotychczasowych działań**, podejmowanych przez Urząd w zakresie podnoszenia jakości obsługi.

Kompleksowy audyt procedur wewnętrznych

- Jednym z największych problemów UMB jest nadmiernie rozbudowana biurokracja. Przez większość badanych Urząd postrzegany jest jako instytucja przeregulowana, co specjalnie nie odbiega od wizerunku innych instytucji w Polsce. W powszechnym przekonaniu - zarówno klientów administracji publicznej w naszym kraju, jak i samych urzędników - system prawny jest nadmiernie rozbudowany, a także niespójny, a nawet wewnętrznie sprzeczny i pozbawiony logiki. W związku z powyższym **rekomendowany jest kompleksowy audyt procedur funkcjonujących w UMB**. Chodzi tu mianowicie o monitoring tych procedur i - w miarę możliwości - ich uproszczenie lub eliminację elementów zbędnych, słowem, likwidację obciążeń biurokratycznych, które mogą utrudniać pracę personelu Urzędu i zarazem świadczenie odpowiedniej jakości usług na rzecz klienta zewnętrznego.

WNIOSKI I REKOMENDACJE Z BADAŃ (2/2)

Rozwój e-administracji

- **Rekomendowany jest dalszy rozwój szeroko rozumianych usług elektronicznych**, zwłaszcza dostępnych poprzez strony internetowe UMB. Z pewnością jest to jedyny z możliwych kierunków rozwoju instytucji publicznych. Warto w tym miejscu zaznaczyć, że wprowadzanie tzw. e-administracji jest przedsięwzięciem ogólnopolskim, które jest dość powszechnie krytykowane za zbyt powolne tempo realizacji. Ten długofalowy proces obejmuje wzajemnie powiązane działania systemowe, implementowane w instytucjach administracji rządowej i samorządowej różnych szczebli. Co za tym idzie, informatyzacja jest sferą, w której możliwości rozwoju UMB są niejako uzależnione od czynników zewnętrznych. Niezależnie od powyższych zastrzeżeń, z pewnością warto podejmować wysiłki na rzecz wprowadzania usług realizowanych drogą elektroniczną. Wydaje się również, że odświeżenia i usprawnienia wymaga - mimo relatywnie wysokich ocen formułowanych przez respondentów - strona internetowa UMB.

Utworzenie Biura Obsługi Interesanta

- 70 proc. respondentów uważa, że **w UMB powinno powstać kompleksowe Biuro Obsługi Interesanta** z możliwością załatwiania wszystkich spraw w 1 miejscu i dostępem dla osób niepełnosprawnych. Jak pokazują badania, jego realizacja spotkałaby się z pozytywną reakcją większości klientów, co – w konsekwencji – powinno przyczynić się do podniesienia poziomu satysfakcji z jakości obsługi. Wielu klientów UMB oczekuje – w miarę możliwości – wprowadzenia rozwiązań potocznie nazywanych „jednym okienkiem”. Możliwość szybkiego i sprawnego załatwienia sprawy w 1 miejscu jest pewnym ideałem, nie zawsze możliwym do osiągnięcia (zwłaszcza w niektórych komórkach organizacyjnych), jednak z pewnością warto podejmować wysiłki w celu wprowadzania podobnych rozwiązań.

Klienci indywidualni a instytucjonalni

- Jak wielokrotnie wspominaliśmy w tym raporcie, klienci instytucjonalni deklarują niższy poziom satysfakcji z usług UMB w porównaniu z indywidualnymi. Prawdopodobnie oczekiwania i potrzeby obu tych segmentów usługobiorców są zróżnicowane, zupełnie inny jest też rodzaj załatwianych przez nich spraw. W związku z powyższym **rekomendowana jest większa elastyczność, czy dywersyfikacja w zakresie doboru narzędzi i sposobów obsługi obydwu wspomnianych grup klientów**. Z jednej strony chodzi o utrzymanie i sukcesywne podnoszenie poziomu satysfakcji klientów indywidualnych, z drugiej - rekomendowane jest podjęcie systemowych działań, zmierzających do podniesienia poziomu zadowolenia wśród klientów instytucjonalnych, którzy „zaniżają” ogólne wskaźniki, związane z oceną jakości pracy Urzędu. Warto zwrócić szczególną uwagę na pracę tych komórek organizacyjnych, które obsługują wielu tego typu klientów.