KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

POWIAT RADOMSKI

POWIAT RADOMSKI

RAPORT Z WYNIKÓW BADANIA POZIOMU SATYSFAKCJI KLIENTÓW STAROSTWA POWIATOWEGO W RADOMIU W 2014 R.

Wprowadzenie

Przedmiotem niniejszego opracowania jest prezentacja wyników kolejnego dorocznego badania poziomu satysfakcji klientów Starostwa Powiatowego w Radomiu, które – w formie anonimowej ankiety – przeprowadzone zostało w styczniu 2014 r. Badanie poziomu satysfakcji klientów z jakości usług świadczonych przez Starostwo to jeden z efektów realizacji projektu pn. „Od kompetencji urzędników do satysfakcji klientów”, który od września 2011 r. do marca 2013 r. wdrażany był wspólnie przez Wyższą Szkołę Nauk Społecznych i Technicznych w Radomiu oraz Powiat Radomski w ramach Poddziałania 5.2.1. Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki 2007-2013.

1. Pytania badawcze

Formalną podstawą przeprowadzenia badania ankietowego było zarządzenie Starosty Radomskiego w sprawie wprowadzenia systemu monitorowania poziomu satysfakcji klientów z jakości usług świadczonych przez Starostwo oraz stosowny regulamin, stanowiący załącznik do ww. zarządzenia Starosty[1]. Ankieta prowadzona była w dniach od 3 do 31 stycznia 2014 r. Papierowe kwestionariusze udostępniono we wszystkich wydziałach Starostwa. Wypełniło je 109 respondentów.

W badaniu za generalne wyznaczniki poziomu satysfakcji klientów przyjęto:

a) ocenę pracy urzędników obsługujących klientów,
b) ocenę systemu informacji w Urzędzie,
c) poziom ogólnego zadowolenia klientów z jakości usług publicznych świadczonych przez Starostwo Powiatowe w Radomiu,
d) identyfikację rodzaju trudności, jakie interesanci ewentualnie napotkali przy załatwianiu swoich spraw.

Ankieta złożona była z 10 pytań[2]. Pytania nr: 1, 2, 7 i 10 dotyczyły odpowiednio:

- określenia nazwy wydziału Starostwa, w którym respondent załatwiał sprawę,
- rodzaju sprawy, z którą ankietowany zwrócił się do Starostwa,
- zhierarchizowania czynników, które w największym i najmniejszym stopniu wpływają na zadowolenie z usług świadczonych przez Starostwo;
- przedstawienia propozycji zmian (usprawnień) w pracy Urzędu.

Jak widać pytania z tej grupy służyły wyłącznie zapoznaniu się z opiniami oraz ocenami funkcjonowania Starostwa. Odpowiedzi na nie trudno jednak było kwantyfikować.

Druga grupa pytań ankiety, oznaczonych w ankiecie numerami: 3 – 6 oraz 8 – 9, dotyczyła odpowiednio:

- komunikatywności pracowników Starostwa w udzielaniu potrzebnych informacji,
- terminowości załatwiania spraw,
- zrozumienia dla potrzeb klientów,
- ewentualnych trudności napotykanych przez respondentów podczas załatwiania spraw,

[1] *Zarządzenie nr 70/2011 Starosty Radomskiego z dnia 21 grudnia 2011 r. w sprawie wprowadzenia w Starostwie Powiatowym w Radomiu systemu monitorowania poziomu satysfakcji klientów z jakości usług świadczonych przez Starostwo Powiatowe w Radomiu*

[2] Kwestionariusz ankiety stanowi załącznik nr 1 do regulaminu systemu monitorowania poziomu satysfakcji klientów z jakości usług świadczonych przez Starostwo Powiatowe w Radomiu, będącego załącznikiem do zarządzenia nr 70/2011 Starosty Radomskiego – przyp. aut.

- ogólnej oceny poziomu usług świadczonych przez Starostwo Powiatowe w Radomiu,
- organizacji obsługi klienta (oznaczenie pokoi, rozmieszczenie i czytelność tablic informacyjnych, tablic ogłoszeń itp.).

Odpowiedzi na te pytania również umożliwiały zapoznanie się z opiniami i ocenami różnych aspektów funkcjonowania Starostwa, ale - w odróżnieniu od tych z pierwszej grupy - miały jednocześnie wymiar „mierzalny", podlegający kwantyfikacji. Respondenci mieli bowiem do wyboru wariantowe odpowiedzi typu: „tak", „nie", „częściowo" lub „bardzo dobrze", „dobrze", „dostatecznie", „niedostatecznie", którym w trakcie analizy ankiet przyznawana była odpowiednia liczba punktów. Maksymalna ich liczba – przy najwyższych ocenach funkcjonowania Urzędu wyrażanych w ankiecie – wynosiła: 13[3].

Na podstawie tak skwantyfikowanych opinii i ocen wyliczono ogólny (arytmetyczny) wskaźnik poziomu satysfakcji klientów, o którym szerzej mowa będzie w ppkt. 2.3. niniejszej analizy. Ankietę kończyła „metryczka" z informacjami o płci, wieku i wykształceniu respondenta.

2. Analiza wyników badania ankietowego

2.1. „Fotografia" respondentów

Na początek – charakterystyka grupy respondentów. W ankiecie wzięło udział 109 klientów Starostwa, w tym 47 kobiet i 62 mężczyzn.

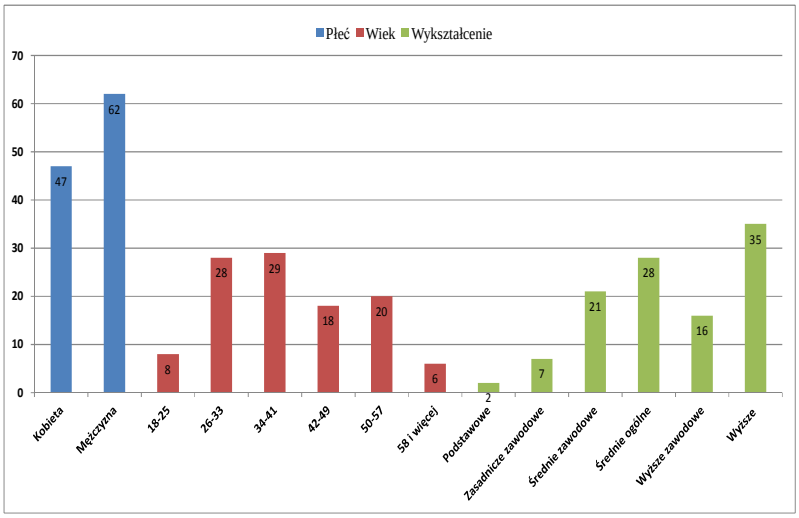
Największy udział miały osoby w wieku: 34-41 lat (29 respondentów), 26-33 lata (28 respondentów) oraz 50-57 lat (20 respondentów). Najmłodsi, z grupy wiekowej 18-25 lat, wypełnili 8 ankiet. Osoby w wieku 42-49 lat zdecydowały się na udzielenie odpowiedzi w 18 przypadkach, zaś w wieku 58 lat i więcej tylko w 6 przypadkach.

W strukturze wykształcenia respondentów wyraźnie dominowały osoby z wykształceniem wyższym – 35 ankietowanych. Ponadto w ankiecie wzięło udział: 28 osób z wykształceniem średnim ogólnym, 21 – średnim zawodowym, 16 – z wyższym zawodowym, 7 – z zasadniczym zawodowym oraz 2 – z podstawowym.

[3] Szczegółowe zasady punktacji odpowiedzi na pytania ankiety zawiera załącznik nr 2 do regulaminu systemu monitorowania poziomu satysfakcji klientów z jakości usług świadczonych przez Starostwo Powiatowe w Radomiu, będącego załącznikiem do zarządzenia nr 70/2011 Starosty Radomskiego – przyp. aut.

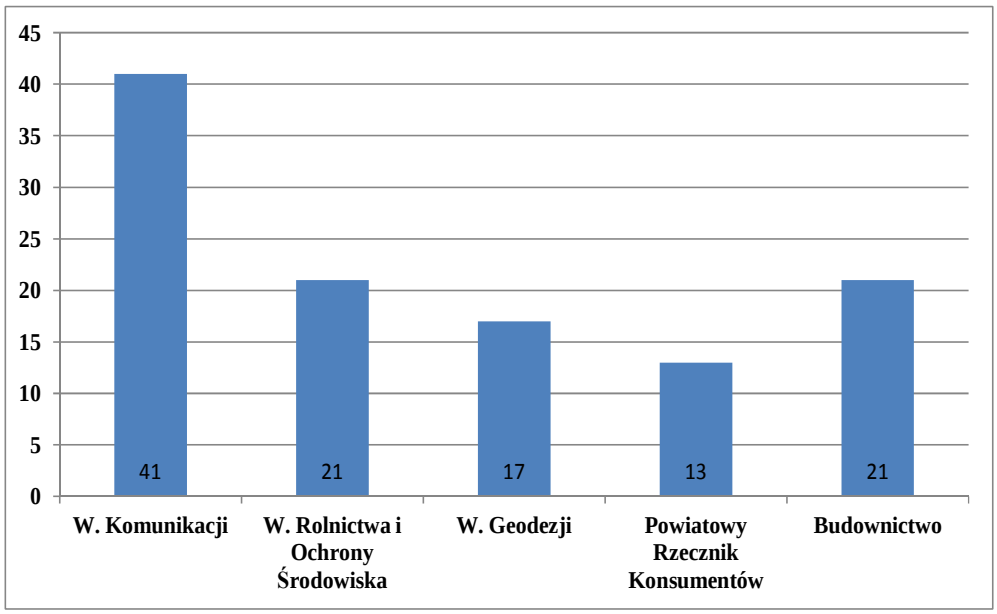
Charakterystykę respondentów pod względem płci, wieku i wykształcenia prezentuje poniższy wykres:

Wykres nr 1: ***Charakterystyka respondentów pod względem: płci, wieku, wykształcenia***



Zdecydowanie najwięcej, bo 41 ankiet, wpłynęło od respondentów, którzy swoje sprawy załatwiali w Wydziale Komunikacji. Biorąc po uwagę liczbę wydawanych decyzji administracyjnych oraz przyjmowanych interesantów, „Komunikacja" zajmuje czołowe miejsce wśród wydziałów Starostwa. Rozległa specyfika zakresów załatwianych spraw oraz duża liczba obsługiwanych codziennie klientów „przełożyła się" niejako na fakt, że kolejnymi - pod względem liczby zgromadzonych ankiet – były wydziały Rolnictwa, Leśnictwa, Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej (21), Geodezji, Kartografii, Katastru i Nieruchomości (17), Wydział Budownictwa i Architektury (16), Biuro Powiatowego Rzecznika Konsumentów (13).

Wykres nr 2: ***Wydziały Starostwa, które zgromadziły największą liczbę ankiet***



Z jakimi sprawami przychodziły do Starostwa osoby wypełniające ankiety? Odpowiedź na to pytanie koresponduje w dużej mierze z powyższym wykresem. Najczęściej były to kwestie dotyczące rejestracji pojazdu (23 wskazań), wydania prawa jazdy (12 wskazań), wydania wypisu lub wyrysu z ewidencji gruntów i budynków (13 wskazań), różnego rodzaju problemy z reklamacjami jakości zakupywanych towarów i usług (13 wskazań), pozwolenia na budowę (11), wydania pozwolenia na wycinkę drzew (5 wskazania).

2.2. Wyniki badania poziomu satysfakcji klientów

Jakie wyniki przyniosło badanie poziomu satysfakcji klientów ze stycznia 2014 z jakości usług świadczonych przez Starostwo Powiatowe w Radomiu? Analiza przeprowadzona zostanie na czterech płaszczyznach. Odpowiadają one generalnym wyznacznikom poziomu satysfakcji interesantów, o których mowa była już w pkt. 2.2. niniejszej analizy. Ponieważ wyznaczniki te stanowią oś konstrukcji dalszej części analizy, przywołajmy je w tym miejscu raz jeszcze:

1) ocena pracy urzędników obsługujących klientów,
2) ocena systemu informacji w Urzędzie,

3) poziom ogólnego zadowolenia klientów z jakości usług publicznych świadczonych przez Starostwo Powiatowe w Radomiu,
4) identyfikacja rodzaju trudności, jakie interesanci ewentualnie napotkali przy załatwianiu swoich spraw.

Na zakończenie analizy przedstawiony zostanie ogólny (arytmetyczny) wskaźnik poziomu satysfakcji klientów. Odniesienie ilościowego ujęcia do opisu badania poziomu satysfakcji klientów, prowadzonego zresztą w różnych wymiarach, może wydać się zabiegiem dość ryzykownym. Nie ma jednak odwrotu od kwantyfikacji, gdy w przyszłości tego typu badania będą systematycznie powtarzane, z uwzględnieniem analizy porównawczej wyników bieżącej oraz poprzednich ankiet.

2.2.1. Ocena pracy urzędników

Badając poziom satysfakcji klientów Starostwa Powiatowego w Radomiu przez pryzmat oceny pracy urzędników obsługujących interesantów, analizowano odpowiedzi na pytania oznaczone w kwestionariuszu ankietowym numerami: 3-5. Poruszane w nich kwestie dotyczyły odpowiednio:

- komunikatywności pracowników Starostwa w udzielaniu potrzebnych informacji,
- terminowości załatwiania spraw,
- zrozumienia dla potrzeb klientów.

Opinie respondentów przedstawiane w odpowiedziach na te właśnie pytania najsilniej korespondują bowiem z oceną pracy urzędników obsługujących interesantów, czyli z pierwszym spośród wyznaczników poziomu satysfakcji klientów.

Przekazywanie informacji w sposób komunikatywny i klarowny ma ogromny wpływ na jakość bezpośrednich relacji klient – urzędnik, a przez to również budowanie pozytywnego wizerunku Starostwa w oczach interesantów. Spośród 109 respondentów pytanych o to, czy urzędnicy Starostwa potrafili w sposób komunikatywny i zrozumiały udzielić pełnych informacji, wszyscy udzielili odpowiedzi twierdzącej.

Niemal identyczny rozkład odpowiedzi odnotowano w odniesieniu do pytania nr 5 ankiety, które dotyczyło zrozumienia potrzeb klientów przez pracowników Starostwa. W tym przypadku odpowiedzi: „tak” udzieliło 107 respondentów, „częściowo” oraz „nie” po 1.

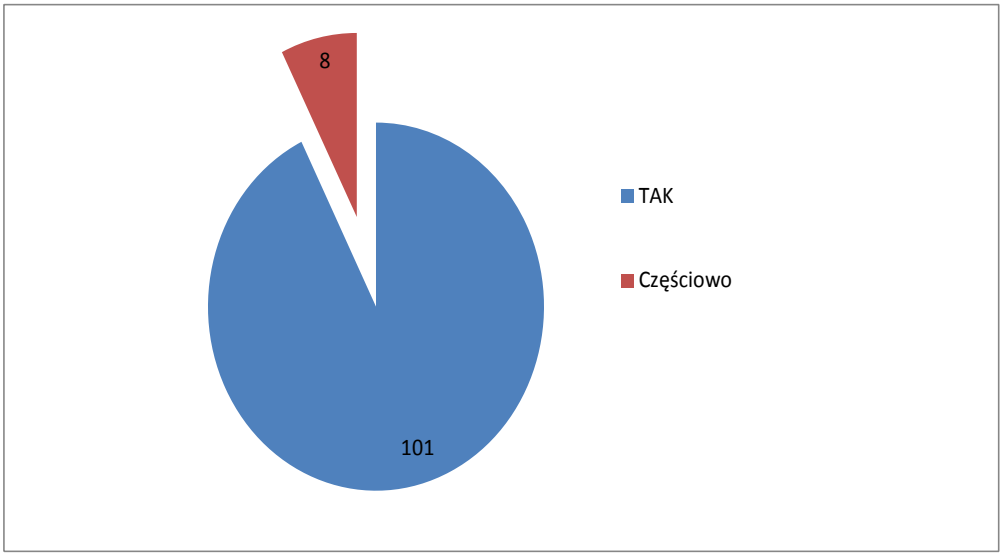
Badanie poziomu satysfakcji klientów Starostwa przez pryzmat terminowości załatwiania spraw (pytanie oznaczone w ankiecie nr 4) wykazało natomiast 97 wskazań pozytywnych. Odpowiedzi, iż sprawa jest „w trakcie załatwiania” udzieliło 12 respondentów.

2.2.2. Ocena systemu informacji w Urzędzie

Na weryfikację drugiego wyznacznika poziomu satysfakcji klientów Starostwa, tj. oceny systemu informacji w Urzędzie, pozwoliła analiza odpowiedzi na pytanie nr 9 ankiety. W tym przypadku respondenci odnosili się do kwestii, czy organizacja obsługi interesantów (oznaczenie pokoi, rozmieszczenie i czytelność tablic informacyjnych, tablic ogłoszeń itp.) jest, ich zdaniem, właściwa.

W pełni pozytywnych odpowiedzi na tak sformułowane pytanie udzieliło 101 ankietowanych. Tylko 8 osoby stwierdziły, że „częściowo".

Wykres nr 3: ***Organizacja obsługi klientów Starostwa***

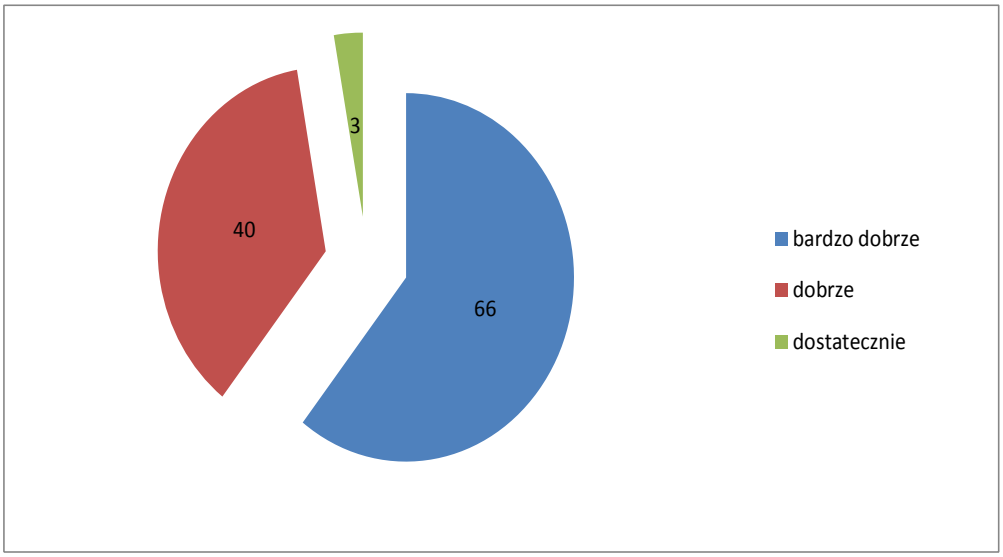


2.2.3. Zadowolenie klientów z usług publicznych Starostwa

Trzeci wyznacznik satysfakcji klientów, za który przyjęto poziom ogólnego zadowolenia interesantów z jakości usług świadczonych przez Starostwo, znalazł w największym stopniu bezpośrednie „przełożenie" na pytanie oznaczone w ankiecie nr 8. Po odniesieniu się do szeregu szczegółowych zagadnień poruszanych w poprzednich pytaniach, w tym przypadku – na zasadzie swoistego podsumowania – respondenci wprost poproszeni zostali o ocenę jakości usług Urzędu. Możliwy wybór wariantów odpowiedzi to: od oceny bardzo dobrej poczynając, poprzez dobrą i dostateczną, a na niedostatecznej

kończąc. Po analizie wyników ankiety okazało się, że najwyższą, bardzo dobrą, notę wystawiło Starostwu 66 respondentów, dobrą – 40, natomiast 3 - dostateczną. Ocen niedostatecznych nie było.

Wykres nr 4: ***Poziom usług świadczonych przez Starostwo***



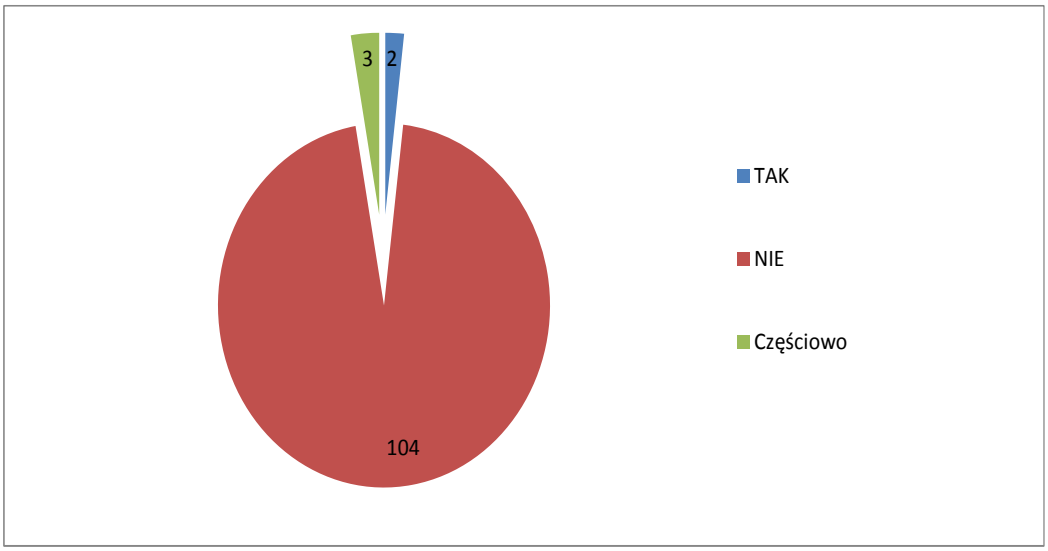
Kwestię ogólnego zadowolenia klientów, a w dalszej perspektywie także zwiększania jego poziomu, trudno rozpatrywać w oderwaniu, a tym bardziej bez wiedzy o czynnikach, które w największym stopniu wpływają na satysfakcję klientów. Z punktu widzenia funkcjonowania Urzędu oraz podejmowania działań zmierzających do jego poprawy, walor poznawczy zawarty w odpowiedziach na pytanie nr 7 ankiety był więc trudny do przecenienia.

Załatwienie sprawy zgodnie z oczekiwaniami interesantów to czynnik, który w największym stopniu wpływa na zadowolenie respondentów z usług świadczonych przez Starostwo (96 wskazań). Ankieta wykazała również, że satysfakcję klientów Urzędu budują takie elementy, jak, udzielenie pełnej i wyczerpującej informacji - 95 wskazań; terminowość załatwienia sprawy oraz kultura osobista, kompetencje i fachowość urzędnika - 94 wskazania. Relatywnie mniejsze znaczenie, w opinii respondentów, ma osobiste zaangażowanie urzędnika oraz dostęp do informacji w trakcie załatwiania sprawy - (88 wskazań).

2.2.4. Trudności napotykane podczas załatwiania spraw

Czy, a jeśli tak, to jakie trudności napotykają klienci Starostwa przy załatwianiu swoich spraw w Urzędzie? Przeczącej odpowiedzi na pytanie nr 6 ankiety udzieliło 104 respondentów, 3 osoby były zdania, że „częściowo” oraz dwie zdecydowanie stwierdziło, że załatwianiu spraw towarzyszyły kłopoty.

Wykres nr 5: ***Występowanie trudności podczas załatwiania spraw***



Jakie zatem, w opinii respondentów, zmiany należałoby wprowadzić w celu usprawnienia funkcjonowania Starostwa Powiatowego w Radomiu? Możliwość przedstawienia takich propozycji otwierało ankietowanym pytanie nr 10. Wśród najczęściej formułowanych postulatów było: ▪ wprowadzenie bardziej czytelnych oznaczeń, umożliwiających klientom łatwiejsze poruszanie się po Urzędzie, ▪ zainstalowanie windy ▪ poszerzenie (a w przypadku ul. Granicznej - utworzenie) parkingu dla klientów Urzędu, a także, w przypadku niektórych wydziałów, zwiększenie liczby stanowisk do obsługi interesantów.

2.3. Wskaźnik poziomu satysfakcji klientów

Zgodnie z regulaminem systemu monitorowania poziomu satysfakcji klientów z jakości usług publicznych świadczonych przez Starostwo Powiatowe w Radomiu[4], skwantyfikowane opinie i oceny wyrażone przez respondentów w odpowiedziach na pytania ankiety oznaczone numerami: 3 - 6 oraz 8 - 9 stanowiły podstawę do określenia ogólnego arytmetycznego (wyrażonego w procentach) wskaźnika poziomu satysfakcji klientów. Wskaźnik ten wyliczony został wg następującego wzoru: **W_s = (B x 100%) / A,** gdzie:

„W_s" to wskaźnik poziomu satysfakcji klientów;

„B" to suma punktów uzyskanych we wszystkich zgromadzonych ankietach;

„A" to iloczyn maksymalnej liczby punktów możliwych do uzyskania w ankiecie (13 pkt.) oraz liczby ankiet poddanych analizie w danym okresie badawczym.

Po zgromadzeniu wszystkich (109) ankiet, analizie zawartych w nich odpowiedzi na pytania 3–6 oraz 8-9, a następnie przyporządkowaniu im odpowiedniej liczby punktów[5] okazało się, że: „B" = 1 342, „A" = 1 417. Po wprowadzeniu danych liczbowych powstało równanie określające wielkość ogólnego (procentowego) wskaźnika satysfakcji klientów Starostwa Powiatowego w Radomiu:

W_s = (1 341 x 100%) : (13 x 109),
zatem:

W_s = 94,46%[6]

Wartości ww. wskaźnika w odniesieniu do poszczególnych pytań prezentuje poniższe zestawienie.

Numer pytania z ankiety	Treść pytania	Równanie	Wartość wskaźnika satysfakcji klientów (W_s) w %
3.	Czy pracownicy Starostwa potrafili w sposób komunikatywny i zrozumiały udzielić Panu / Pani potrzebnych informacji?	W_s = (218 x 100%) : (2 x 109)	**100**
4.	Czy załatwiana przez Pana / Panią sprawa została zakończona w terminie?	W_s = (206 x 100%) : (2 x 109)	**94,49**

[4] *Zarządzenie nr 70/2011 Starosty Radomskiego… (załącznik) – op. cit.* s. 4.
[5] Patrz: przypis nr 6 niniejszej analizy.
[6] Wszystkich „zaokrągleń" dokonano zgodnie z regułami arytmetyki.

5.	Czy zdaniem Pana / Pani pracownicy Starostwa rozumieją potrzeby klienta?	W_s = (215 x 100%) : (2 x 109)	**98,62**
6.	Czy napotykał(a) Pan / Pani na trudności podczas załatwiania spraw?	W_s = (211 x 100%) : (2 x 109)	**96,78**
8.	Jak ocenia Pan / Pani poziom usług świadczonych przez Starostwo Powiatowe w Radomiu?	W_s = (281 x 100%) : (3 x 109)	**85,93**
9.	Czy organizacja obsługi interesanta (oznaczenie pokoi, tablica informacyjna, tablica ogłoszeń itp.) jest Pana / Pani zdaniem właściwa?	W_s = (210 x 100%) : (2 x 109)	**96,33**

Jak wynika z powyższego zestawienia, respondenci ankiety w największym stopniu usatysfakcjonowani byli komunikatywnością urzędników oraz zrozumieniem dla potrzeb klientów. Relatywnie najniższy poziom satysfakcji interesantów natomiast odnotowano w kontekście generalnej oceny poziomu usług świadczonych przez Starostwo.