



Raport z badania satysfakcji klientów Powiatowy Inspektorat Weterynarii w Makowie Mazowieckim

Zadanie D

Badanie satysfakcji klientów 100 urzędów przeprowadzone
w ramach projektu:

*Wdrożenie standardów zarządzania satysfakcją klienta
we wskazanych urzędach administracji rządowej*

realizowanego przez

Departament Służby Cywilnej Kancelarii Prezesa Rady Ministrów
w ramach Działania 5.1. Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki

Warszawa, listopad 2011

Spis treści

1. Wprowadzenie	3
2. Kwestionariusz do badania satysfakcji.....	3
3. Opis schematu raportu	4
4. Wizualizacja wyników	4
5. Podstawowe wyniki badania	10
6. Help desk	12

1. Wprowadzenie

Niniejszy raport z badania został sporządzony w ramach zamówienia *Wdrożenie standardów zarządzania satysfakcją klienta we wskazanych urządach administracji rządowej* realizowanego jako część projektu *Klient w centrum uwagi administracji*. Projekt *Klient w centrum uwagi administracji* jest jednym z projektów systemowych realizowanych przez Kancelarię Prezesa Rady Ministrów na rzecz urzędów administracji rządowej i stanowi kontynuację działań modernizujących systemy zarządzania poszczególnych jednostek.

Dokument ten zawiera informacje na temat ogólnych wyników badania satysfakcji klientów, które jest częścią Zadania D powyższego projektu. Poniżej opisany jest również sposób korzystania z dostarczonej każdemu urzędowi wizualizacji wyników zawierającej prezentacje graficzne uzyskanych w badaniu wyników.

2. Kwestionariusz do badania satysfakcji

Badanie zostało przeprowadzane na podstawie kwestionariusza, który stanowi oddzielny dokument dołączony do powyższego raportu. Jest to kwestionariusz papierowy możliwy do użycia przy bezpośredniej wizycie klienta w urzędzie. Po wypełnieniu kwestionariuszy przez klientów ich odpowiedzi powinny być wprowadzone przy pomocy załączonego do raportu skryptu do wprowadzania danych. Załącznikiem do raportu jest również skrypt do przeprowadzania wywiadów telefonicznych, który automatycznie zapisuje dane w odpowiednim formacie. Oba skrypty uruchamiane są za pomocą specjalnego oprogramowania, którego instalacja i sposób obsługi opisane są w raporcie zbiorczym. Bazy z wprowadzonymi danymi służą do wygenerowania opisanej w niniejszym raporcie wizualizacji wyników badania oraz zbioru danych w postaci pliku w formacie CSV.

3. Opis schematu raportu

Raport wyników składa się z następujących elementów:

- niniejszy dokument zawierający opis ogólnych wyników badania
- wizualizacja wyników w formacie HTML zawierająca dane liczbowe w formie wykresów procentowych oraz tabel z liczebnościami
- baza danych (odpowiedzi respondentów) w formacie CSV do ewentualnych samodzielnych analiz
- kwestionariusz papierowy
- skrypt do wprowadzania danych z kwestionariuszy papierowych
- skrypt do przeprowadzania wywiadów telefonicznych
- program do generowania wizualizacji wyników w formacie HTML oraz bazy w formacie CSV.

Analiza wyników za pomocą dostarczonego oprogramowania może być przeprowadzana jedynie w przypadku realizacji badania na kwestionariuszu oraz za pomocą programu do wprowadzania danych, które każdy z urzędów otrzymuje razem z niniejszym raportem.

Raport najlepiej analizować po uprzednim zapoznaniu się z kwestionariuszem oraz metodologią badawczą zastosowaną w projekcie.

4. Wizualizacja wyników

Wizualizacja wyników jest dostępna w formacie HTML, co umożliwi uruchomienie jej na każdym komputerze i każdym systemie operacyjnym za pomocą przeglądarki internetowej. Wizualizacja jest umieszczona na dysku komputera lub dysku przenośnym, a otwarcie jej nie wymaga podłączenia do Internetu.

Po otwarciu pliku „start.html” znajdującego się w folderze głównym ukaże się strona startowa wizualizacji. Na górze ekranu są dostępne zakładki stanowiące oddzielne strony wizualizacji

wyników. W każdym momencie można przejść do kolejnej zakładki prezentującej inne wyniki lub wyniki inaczej pokazane. Przykładowo w zakładce „wyniki ogólne” możemy zobaczyć jakiś wynik, który nas zainteresuje, i od razu przejść do zakładki „zaawansowana prezentacja danych” w celu sprawdzenia tego wyniku w podziale na zmienne charakteryzujące grupy respondentów (np. płeć, wiek, wykształcenie).

Przy analizowaniu wykresów zawartych w wizualizacji wyników warto za każdym razem rozwinąć tabele umieszczone w lewym dolnym rogu wykresu. Tabele te pokazują liczebności respondentów z danej grupy, którzy odpowiadali na analizowane pytanie. Sprawdzenie liczebności podanej w tabeli pomaga w zrozumieniu wyniku zaprezentowanego na wykresie. Pożądane jest, by podstawa procentowania była duża. Jeśli podstawa jest mała, zwróć uwagę na możliwość wyciągania daleko idących wniosków. Np. jeśli liczebność grupy wynosi 100 i połowa osób odpowiedziała „tak”, a połowa „nie”, to jest to zupełnie inna sytuacja niż w przypadku takiego samego rozkładu odpowiedzi „tak” i „nie” przy liczebności grupy równej 4. W drugiej sytuacji nie można powiedzieć, że z dużym prawdopodobieństwem jest tak w całej populacji klientów. Zaleca się, by analizować grupy mające przynajmniej kilkadziesiąt jednostek.

W niektórych przypadkach może się zdarzyć, że liczba respondentów odpowiadających na dwa różne pytania nie jest identyczna. Wynika to z tego, że niektóre pytania nie są zadawane w przypadku pewnych form kontaktu klienta z urzędem. Na przykład jeśli ktoś kontaktował się z urzędem telefonicznie, skrypt nie wyświetla pytania „w budynku panuje czystość i porządek”. Może się również zdarzyć, że w wizualizacji nie pokazują się wyniki dotyczące niektórych pytań. Są to pytania, które zadawane były jedynie w kwestionariuszu papierowym, a sytuacja taka ma miejsce, gdy w urzędzie przeprowadzany był jedynie wywiad telefoniczny.

Wszelkie wykresy prezentowane w wizualizacji można przenieść jako obraz do innych programów np. edytorów tekstu, programów do tworzenia prezentacji lub arkuszy kalkulacyjnych. W tym celu należy ustawić kursor na wykresie, nacisnąć prawy przycisk myszy i wybrać z menu opcję „kopiuj obrazek”, a następnie przejść do docelowego programu i wkleić skopiowany obraz. Wykres można również zapisać w formacie graficznym PNG.

Wizualizacja składa się z następujących zakładek:

- „strona startowa” zawiera główne informacje o projekcie
- „charakterystyka respondentów” zawiera wyniki opisujące zbiorowość klientów, którzy zostali objęci badaniem. Analiza tych wyników pozwala na stwierdzenie, czy struktura

Projekt Klient w centrum uwagi administracji współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

klientów objętych badaniem jest podobna do struktury wszystkich klientów załatwiających sprawy w urzędzie (o ile takimi danymi urząd dysponuje). W konsekwencji na podstawie tych danych można sprawdzić, czy wyniki badania mogą służyć do wyciągania wniosków i interpretacji obejmujących całą zbiorowość klientów urzędu. W przypadku rozbieżności w strukturze badanych klientów analiza tych wyników może tłumaczyć różne wyniki dostępne w kolejnych zakładkach – na przykład: wynik ogólny satysfakcji klientów jest na bardzo niskim poziomie, a sprawdzając zakładkę „charakterystyka respondentów” okazuje się, że większość klientów biorących udział w badaniu, to klienci, którzy przyszli do urzędu w celu złożenia skargi. W ten sposób można zrozumieć i wyjaśnić niski wynik satysfakcji ogólnej.

- „wskaźniki” zawiera trzy wartości, które są głównymi wynikami badania. Idea wskaźnika polega na tym, że dzięki prostej prezentacji liczbowej (jedna wartość) można porównać zmianę w zadowoleniu obsługiwanych klientów w kolejnych falach (edycjach) badania.

a) **wskaźnik Net Promoter Score** - wskaźnik ten jest najprostszym i jednocześnie jednym z najbardziej popularnych wskaźników używanych do prezentacji wyników badań satysfakcji. Jest on uzyskiwany poprzez zadawanie respondentom pojedynczego pytania, ‘Na ile prawdopodobne jest, że polecił(a)by Pan(i) produkt/usługę przyjaciołom lub znajomym’.

Klient ma do wyboru odpowiedzi oznaczone od 0 do 10, gdzie 10 to „Bardzo prawdopodobne”, a 0 „Zupełnie nieprawdopodobne”. Jest to klasyczna skala odpowiedzi stosowana do tego wskaźnika.

Następnie klienci ze względu na udzielone odpowiedzi kategoryzowani są do jednej z trzech grup: „Promujący” (respondenci, którzy zaznaczyli odpowiedzi 9 lub 10), „Bierni” (odpowiedzi 7-8) oraz „Krytyczni” (odpowiedzi 0-6).

Wskaźnik wylicza się odejmując odsetek „Promujących” od odsetka „Krytycznych”, w związku z czym jego wartość może wynosić od -100 (wszyscy respondenci udzielili odpowiedzi 0-6, wszyscy są więc „Krytyczni”) do +100 (wszyscy są „Promującymi”).

Przykładowo jeśli 50% osób zaznaczyło odpowiedź 9 lub 10, a 20% odpowiedzi od 0 do 6, to wartość wskaźnika wynosi +30.

b) **wskaźnik ogólnej satysfakcji** – wskaźnik prezentowany jako bezpośredni wynik odpowiedzi respondentów na pytanie: „Proszę pomyśleć o dzisiejszej wizycie w urzędzie.

Projekt Klient w centrum uwagi administracji współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Czy jest Pan(i) z niej...”. Klient miał do zaznaczenia jedną z pięciu odpowiedzi na symetrycznej skali określającej jego zadowolenie z wizyty. Wskaźnik jest przedstawiony w tej zakładce kolorem zielonym jako procent osób, które odpowiedziały „raczej zadowolony” oraz „bardzo zadowolony” (nazwane w wizualizacji „top2box”). Dodatkowo kolorem czerwonym prezentowane są odpowiedzi negatywne – bottom2box (procent osób, które odpowiedziały „raczej niezadowolony” oraz „bardzo niezadowolony”) W innych zakładkach można znaleźć bardziej szczegółowe wyniki odpowiedzi na to pytanie.

c) **ogólne zadowolenie z obsługi** – wskaźnik prezentowany jako bezpośredni wynik odpowiedzi respondentów na pytanie: „Ogólnie, na ile jest Pan(i) zadowolony/a lub niezadowolony/a z obsługi przez pracowników urzędu?”. Podobnie jak satysfakcja ogólna, wskaźnik ten prezentowany jest jako top2box. Dodatkowo można przeanalizować stopień odpowiedzi negatywnych, czyli bottom2box. Bardziej szczegółowe wyniki znajdują się w innych zakładkach wizualizacji.

- „wyniki ogólne” zawiera wykresy procentowe, które podzielone są na 4 kategorie: siedziba urzędu, pracownicy urzędu, załatwiana sprawa, pytania o stronę internetową. W każdej z tych kategorii prezentowane są odpowiedzi na pytania z kwestionariusza na skalach 5-cio stopniowych. Wyniki ogólne pozwalają na dokonanie „wstępnego oglądu” odpowiedzi respondentów. Odpowiedzi ze skal 5-cio stopniowych zostały przedstawione za pomocą dwukolorowych słupków. Słupek zielony (top2box) to złączone odpowiedzi pozytywne: „zdecydowanie się zgadzam” oraz „raczej się zgadzam”. Słupek czerwony (bottom2box) to złączone odpowiedzi negatywne: „zdecydowanie się nie zgadzam” oraz „raczej się nie zgadzam”. W tej analizie nie pokazywane są odpowiedzi ze środka skali czyli „ani się zgadzam ani się nie zgadzam”, jednak pokazane procenty odnoszą się do całej przebadanej próby.
- „wyniki szczegółowe” zawiera wykresy procentowe oraz rozwijane tabele z liczbami odpowiedzi dla całej badanej próby klientów. Wyniki pokazane są w kategoriach szczegółowych, spośród których respondenci wybierali swoją odpowiedź. Analiza wyników w tej zakładce pokazuje siłę przekonania (zgadzania się lub nie zgadzania) z poszczególnymi stwierdzeniami.
- „wyniki szczegółowe w grupach” zawiera odnośniki do wykresów dwuwymiarowych oraz trójwymiarowych prezentujących wyniki uzyskane z poszczególnych pytań. Każde

Projekt Klient w centrum uwagi administracji współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

stwierdzenie można przeanalizować w podziale na różne zmienne. Zmienne są zorganizowane w trzech zestawach:

- Zestaw 1 – zawiera wyniki w podziale na płeć, wiek i wykształcenie respondenta,
- Zestaw 2 – zawiera wyniki w podziale na częstotliwość kontaktu z urzędem, typ klienta, to czy sprawa została zakończona oraz czy klient przed kontaktem z urzędem korzystał ze strony internetowej,
- Zestaw 3 – zawiera wyniki w podziale na powód wizyty zadeklarowany przez respondenta.

Przykładowo: po wybraniu „Zestawu 2” dla pytań związanych z siedzibą urzędu, możemy dowiedzieć się, jaki odsetek osób powyżej 60 roku życia zdecydowanie zgadza się, że budynek urzędu jest dobrze oznakowany.

- „zaawansowana prezentacja danych” zawiera wyniki szczegółowe prezentowane w podziale na różne zmienne. Zakładka ta będzie szczególnie przydatna w przypadku wyjaśniania odpowiedzi respondentów na interesujące nas pytanie. Jeśli w wynikach ogólnych prezentowany wynik będzie trudny do wytłumaczenia, można przejść do zakładki „zaawansowana prezentacja danych” i wybrać interesujące nas zmienne, które mogą pomóc w wyjaśnieniu wyniku. W momencie wybrania zmiennej poniżej pojawia się zestaw wykresów w podziale na kategorie tej zmiennej. Przykładowo: interesuje nas poziom „satysfakcji ogólnej” w podziale na płeć. Po wybraniu zmiennej „płeć” pojawią się dwa wykresy „satysfakcji ogólnej” dla mężczyzn oraz dla kobiet. Podobny zabieg wykonać można z innymi zmiennymi. Dodatkowo pod każdym zestawem wykresów można wyświetlić tabele prezentujące dokładne liczby poszczególnych odpowiedzi respondentów.
- „średnie” zawiera średnie arytmetyczne z odpowiedzi respondentów na pytania oparte o skale pięciostopniowe. Jest to prosta prezentacja liczbowa – każdy badany wymiar jest prezentowany za pomocą jednej liczby z zakresu od „1” do „5”. Dodatkowo w kolumnie obok umieszczona jest liczba respondentów, z której średnia została wyliczona.
- „korelacje” zawiera dane prezentujące klasyczne współczynniki korelacji Pearsona. Jest to miara związku zmiennej „satysfakcja ogólna” z poszczególnymi wymiarami uwzględnionymi w kwestionariuszu. Współczynniki zawarte w tej zakładce pełnią rolę pomocniczą w zrozumieniu wyniku satysfakcji ogólnej klientów urzędu. Pełna analiza zależności korelacyjnych wymagałaby zastosowania zaawansowanego oprogramowania do analiz statystycznych oraz fachowej wiedzy z zakresu statystyki (m.in. regresja liniowa, regresja

Projekt Klient w centrum uwagi administracji współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

z interakcjami, zależności pozorne). Wykorzystanie takich zaawansowanych analiz mogłoby być przeprowadzone jedynie na bardzo dużych próbach.

Zakres wartości współczynnika korelacji to cały zakres liczb od „-1” do „+1”. Wartość współczynnika równa „0” oznacza brak zależności między dwoma wymiarami. Wartość równa „+1” oznacza dokładną pozytywną zależność między wymiarami, natomiast wartość równa „-1” oznacza dokładną negatywną zależność między wymiarami, tzn. jeżeli jeden wymiar rośnie, to drugi maleje i na odwrót. Wartość współczynnika pokazuje siłę związku dwóch zmiennych. Im bliżej zera tym związek jest mniejszy. Im bliżej wartości „+1” lub „-1”, tym związek jest większy (odpowiednio: pozytywny lub negatywny). Przykładowo i w dużym uproszczeniu: jeśli współczynnik korelacji dla wskaźnika „satisfakcja ogólna” oraz pytania o kompetencję i wiedzę urzędników ma wartość np. +0,7, to oznacza, iż stosunkowo znaczna część respondentów jest zadowolonych z urzędu, jak i zgadza się, że jego pracownicy są kompetentni i/albo duży odsetek nie usatysfakcjonowanych źle ocenia tę cechę urzędników. Jeśli współczynnik dla wskaźnika satysfakcji oraz pytania o oznakowanie budynku wyniósłby np. -0,5, oznaczałoby to, iż stosunkowo duża grupa respondentów usatysfakcjonowanych z wizyty w urzędzie źle ocenia oznakowanie budynku, a/lub osoby nie usatysfakcjonowane, mimo wszystko częściej uważają, że wchodząc do siedziby urzędu wiadomo, dokąd się udać w konkretnej sprawie. W kolumnie obok współczynnika korelacji umieszczona jest liczebność respondentów, którzy odpowiadali na oba pytania. Udzielenie odpowiedzi na oba pytania jest warunkiem wyliczenia przez program wartości współczynnika.

- „struktura bazy CSV” zawiera opisy pytań i kody przypisane poszczególnym odpowiedziom w każdym pytaniu. Jest to zakładka, dzięki której można przypisać kody z wygenerowanej bazy CSV do poszczególnych odpowiedzi kwestionariusza. Zakładka ta będzie pomocna szczególnie użytkownikom, którzy będą chcieli skorzystać z wygenerowanej bazy CSV do samodzielnych analiz w arkuszu kalkulacyjnym lub zewnętrznym oprogramowaniu statystycznym.

5. Podstawowe wyniki badania

Badanie odbyło się we wrześniu 2011 roku. W trakcie realizacji badania osiągnięta została próba N= 34. Wszystkie wywiady zostały przeprowadzone przy pomocy kwestionariusza papierowego. Szczegółowe dane liczbowe z badania przedstawione w formie wykresów i tabel można znaleźć w wizualizacji wyników dołączonej do raportu.

STRUKTURA ZREALIZOWANEJ PRÓBY

Dane opisane w tym podrozdziale pokazują charakterystykę klientów, którzy wzięli udział w badaniu. Wyniki przedstawiające strukturę zrealizowanej próby mogą pomóc w zrozumieniu niektórych rezultatów badania przedstawionych w następnych podrozdziałach.

W badaniu wzięło udział 50% mężczyzn i 50% kobiet. 26% próby to osoby w przedziale wiekowym 18-30 lat, 32% w przedziale 31-45 lat, 35% w przedziale 46-60 lat, a 6% to osoby mające 61 lat lub więcej. Jeśli chodzi o wykształcenie, to 3% respondentów zadeklarowało wykształcenie podstawowe, 29% zasadnicze zawodowe, 44% średnie, a 24% wyższe.

Respondenci w kwestionariuszu określali częstotliwość kontaktu z urzędem. Najwięcej z nich (29%) stwierdziło, że kontaktują się z urzędem kilka razy w ciągu roku. Drugą najczęściej wskazywaną odpowiedzią (12%) było „raz na miesiąc”. 50% respondentów zaznaczyło odpowiedź „Trudno powiedzieć”.

W załatwianej w urzędzie sprawie 88% klientów opisywały się jako osoby fizyczne, a 12% jako osoby reprezentujące firmę / pełnomocnicy.

Klienci jako powód wizyty wskazywali głównie:

- „dokonanie zgłoszenia” -- 29%,
- „uzyskanie informacji” – 15%,
- „uzyskanie licencji, zaświadczenia, świadectwa” – 12%,
- „uzyskanie opinii” – 12%.

15% respondentów zaznaczyło odpowiedź „inne”.

Respondenci określali również, czy sprawa, w związku z którą kontaktowali się z urzędem, została zakończona. Wśród badanej próby ten fakt potwierdziło 47% osób. Respondenci deklarujący, że ich sprawa nie została jeszcze zakończona, twierdzili, iż sprawa wymaga jeszcze działań klienta (9%) oraz obu stron (9%). 35% respondentów zaznaczyło odpowiedź „trudno powiedzieć”.

WSKAŹNIKI SATYSFAKCJI

Respondenci mieli do dyspozycji dwa pytania ogólne na skali „bardzo zadowolony” (5) – „bardzo niezadowolony (1)”. Stanowią one dwa podstawowe wskaźniki satysfakcji z działania urzędu. W pierwszym z nich oceniali ogólny poziom zadowolenia z kontaktu z urzędem. 85% z nich było zadowolonych z kontaktu (w tym 38% to respondenci bardzo zadowoleni). Średni poziom satysfakcji na skali 1-5 to: 4,24. Drugie pytanie dotyczyło poziomu zadowolenia z obsługi przez pracowników urzędu. 100% klientów zadeklarowało zadowolenie (w tym 76% to respondenci bardzo zadowoleni). Średni poziom satysfakcji z obsługi przez pracowników urzędu (na skali 1-5) to 4,76.

Wskaźnik „Net Promoted Score” (opisany w poprzedniej części tego dokumentu) wyniósł „+76” (różnica pomiędzy 76% promujących i 0% krytycznych).

W przyszłości wyniki trzech powyższych wskaźników mogą służyć do porównania poziomu satysfakcji klientów w kolejnych falach badania realizowanych przez urząd samodzielnie.

WYNIKI POSZCZEGÓLNYCH OBSZARÓW BADANIA

Badanie było prowadzone w trzech obszarach tematycznych, w ramach których klientom prezentowano określone stwierdzenia. Dla każdego stwierdzenia respondent określał, w jakim stopniu się z nim zgadza lub nie zgadza. Wyróżnione zostały następujące obszary:

- infrastruktura i funkcjonowanie urzędu
- obsługa klienta przez pracowników urzędu
- sprawa, z którą przyszedł klient.

Jeśli chodzi o obszar pierwszy, związany z infrastrukturą i funkcjonowaniem urzędu, klienci najczęściej zgadzali się ze stwierdzeniem „w budynku panuje czystość i porządek” (100% klientów zgadza się ze stwierdzeniem, w tym 94% zdecydowanie się zgadza).

Najrzadziej wskazywane było stwierdzenie

- „budynek posiada udogodnienia dla osób niepełnosprawnych” (44% klientów zgadza się ze stwierdzeniem, w tym 3% zdecydowanie się zgadza).

Projekt Klient w centrum uwagi administracji współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Jeśli chodzi o obsługę klienta przez pracowników urzędu, z każdym stwierdzeniem zgadzało się 100% klientów.

W obszarze dotyczącym załatwianej sprawy niektóre stwierdzenia nie były związane bezpośrednio z urzędem, ale również z innymi czynnikami, które mogą wpływać na satysfakcję klienta (druki, formularze, przepisy prawne itd.). W tym obszarze warto zwrócić uwagę na następujące stwierdzenia:

- „dokumenty, formularze, druki wymagane do załatwienia sprawy są łatwe do wypełnienia” (100% klientów zgadza się ze stwierdzeniem, w tym 76% zdecydowanie się zgadza),
- „w mojej sprawie urząd działa(ł) bez zbędnej zwłoki” (100% klientów zgadza się ze stwierdzeniem, w tym 62% zdecydowanie się zgadza).

Klienci byli również proszeni o wyrażenie opinii na temat strony internetowej urzędu. 85% respondentów zadeklarowało korzystanie z takiej strony w celu uzyskania informacji przed załatwieniem sprawy w urzędzie. Wśród nich 21% oceniło, że znalazło potrzebne informacje dotyczące sprawy („raczej tak” + „zdecydowanie tak”), w tym nikt nie odpowiedział „zdecydowanie tak”.

6. Help desk

W przypadku pytań lub wątpliwości dotyczących realizacji badania, analizy wyników lub działania dostarczonego oprogramowania Grupa IQS prowadzi skrzynkę Help Desk przez cały 2012 rok. Prosimy o wysyłanie pytań na adres: grupaiqs@grupaiqs.pl.