



3. Badanie zadowolenia klientów na temat świadczonych usług

Zastosowanie

Gmina, powiat

Przesłanki i cel stosowania

Świadczenie wysokiej jakości usług publicznych mieszkańcom przez gminę stanowi ważne zadanie jednostek samorządu terytorialnego. W większości przypadków władze gminy nie posiadają wiedzy na temat zadowolenia mieszkańców z usług dostarczanych przez poszczególne referaty urzędu ani na temat oczekiwań związanych z dostępnością tych usług. Władzy również często nie zdają sobie w pełni sprawy z barier na jakie napotykać mieszkańcy korzystających z usług urzędu. Dlatego w takich przypadkach konieczne jest prowadzenie cyklicznych badań opinii klientów na temat zadowolenia z usług.

Celem tych badań jest identyfikacja poziomu satysfakcji klientów z jakości określonych usług, co pozwoli na przygotowanie planu doskonalenia tej usługi, a w przyszłości na rozszerzenie badań na dalsze typy usług. Pozyskiwanie opinii zwrotnej klientów jest również koniecznym elementem nowoczesnego zarządzania.

Korzyści i koszty

Najważniejsze korzyści wynikające z przeprowadzenia badań opinii klientów na temat zadowolenia z usług związane są z poprawą parametrów ich świadczenia oraz dostępności dla mieszkańców. Dzięki cyklicznym badaniom gromadzona będzie wiedza na temat słabych i mocnych stron w obsłudze klientów oraz barier jakie napotykać oni w kontakcie z urzędnikami.

Uzyskiwane od mieszkańców informacje przyczyniają się m.in. do:

- stałej poprawy jakości usług świadczonych dla mieszkańców,
- usunięcia potencjalnych barier w kontakcie między urzędnikami a mieszkańcami,
- dostosowania usług do potrzeb mieszkańców gminy.

Pozyskane w trakcie badań informacje dostarczają również użytecznych wskazówek dotyczących możliwych zmian w organizacji obsługi klienta w urzędzie. Ważne jest również





to, że przeprowadzane cyklicznie badania opinii klientów wpływają pozytywnie na tworzenie klimatu pracy w urzędzie, w którym personel urzędu uznaje zadowolenie klienta jako nadrzędny cel swojego działania.

Badania opinii klientów służą również poprawie zadowolenia mieszkańców z obsługi przez pracowników urzędu. W dalszej perspektywie badania tego rodzaju wpływają na polepszenie postrzegania urzędu i jego pracowników przez mieszkańców oraz na jakość komunikacji i budowę właściwych relacji między mieszkańcami a urzędnikami.

Koszty jakie urząd musi ponieść w związku z realizacją badania to wydatki na druk ankiet i raportu oraz zaangażowanie czasu pracy urzędników. W niektórych przypadkach, w celu przeprowadzenia lub zinterpretowania wyników badań, konieczne może okazać się skorzystanie z pomocy zewnętrznego specjalisty w zakresie badań społecznych. Rolą eksperta będzie wówczas przygotowanie w porozumieniu z urzędem kwestionariusza, dostosowanego do potrzeb i specyfiki konkretnej jednostki samorządu terytorialnego. Wywiady ankietowe mogą być przeprowadzone przez odpowiednio poinstruowanych wolontariuszy lub stażystów. W przypadku nawiązania współpracy z konsultantem zewnętrznym, konieczne będzie przeprowadzenie przez niego szkolenia dla pracowników w zakresie prowadzenia badania. szkolenie to umożliwi samodzielne przeprowadzanie badań opinii klientów nt. zadowolenia z usług przez urząd w przyszłości.

Potencjalnym zagrożeniem w realizacji badania może być niewłaściwe wykorzystanie informacji uzyskanych w ich trakcie lub nie podjęcie żadnych spośród rekomendowanych w wyniku badania działań. Zagrożeniem może być również zaprzestanie działań badawczych po pierwszym cyklu badawczym.

Procedura i harmonogram wdrożenia

Szczegółowe elementy procedury	Rezultat	Tygodnie												Szacunkowy nakład pracy w osobodniach			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	JST	Ekspert		
1	Wybór usługi lub usług objętych badaniem	Wybrana usługa	x													0,5	0,5
2	Przekazanie pracownikom urzędu przez konsultanta zewnętrznego informacji na temat zasad badania i ustalenie harmonogramu badania	Robocze spotkanie konsultanta z pracownikami zaangażowanymi w badania		x												3	1
3	Skonsultowanie przez pracowników urzędu i specjalistę zewnętrznego kwestionariusza ankiety	Zaakceptowany kwestionariusz ankiety		x												1	2
4	Przeprowadzenie badania ankietowego na terenie urzędu	Wypełnione formularze ankiet			x	x	x									20	0,5
5	Przeprowadzenie przez konsultanta zewnętrznego szkolenia w zakresie prowadzenia badania dla pracowników urzędu	Lista obecności na szkoleniu					x									3	1
6	Przekazanie wypełnionych ankiet konsultantom zewnętrznym	Wypełnione ankiety						x								0	2
7	Analiza ankiet i sporządzenie raportu przez konsultanta	Wstępna wersja raportu						x								0	5
8	Skonsultowanie z przedstawicielami urzędu raportu oraz wniosków w nim zawartych	Ostateczna wersja raportu							x							3	1
Razem												30,5	13				