

27. Wdrożenie zasad pomiaru zadowolenia klientów

Zastosowanie

Gmina, powiat

Przesłanki i cel stosowania

Uzyskanie informacji o zadowoleniu klientów urzędu wymaga zastosowania metod stosowanych w badaniach społecznych – w tym kwestionariuszy ankietowych adresowanych do próby (losowej lub celowej) klientów. Dla zachowania porównywalności uzyskanych danych, badania powinny być wykonywane w stałych odstępach czasu (np. 1 miesiąc raz w roku) na grupie klientów, którzy bezpośrednio wcześniej załatwiali określoną sprawę w urzędzie.

Wdrożenie zasad pomiaru zadowolenia klientów ma duży wpływ na doskonalenie zarządzania urzędem i obsługi klienta. Uzyskanie informacji o poziomie zadowolenia klienta jest niezwykle istotne – gdyż zapewnia informację zwrotną mającą znaczenie dla poprawy systemu obsługi klienta i procesów zdefiniowanych dla usług publicznych realizowanych przez urząd.

Wdrożenie zasad pomiaru zadowolenia klientów ma na celu wytyczenie zasad pozwalających na stałe prowadzenie badań, analizowanie ich wyników oraz prowadzenie na tej podstawie działań doskonalących.

Korzyści i koszty

Najważniejsze korzyści wynikające z wdrożenia narzędzia odnoszą się do zarządzania kluczowymi zadaniami/procesami urzędu. Realizacja narzędzia przyczyni się m.in. do:

- usprawnienia realizacji procesów wykonywania usług mających wpływ na zadowolenie klienta (poprzez informację zwrotną po wynikach badania),
- poprawy zadowolenia klientów – w wyniku uzyskania informacji o czynnikach satysfakcji klienta i podjęcia odpowiednich działań doskonalących,
- uzyskania przez kierownictwo urzędu informacji mających wpływ na organizację systemu obsługi klienta.

Wdrożenia narzędzie będzie miało korzystny wpływ na poprawę usług dla mieszkańców – klientów urzędu – w tym osób indywidualnych i lokalnych przedsiębiorców – w wyniku określenia czynników/wymiarów satysfakcji oraz podjęcia realizacji działań doskonalących.

Korzyści związane z poprawą efektywności świadczenia usług publicznych uzyskane w wyniku wdrożenia narzędzia mają charakter pośredni – po uzyskaniu wyników kilku cykli badań będzie istniała możliwość określenia działań o charakterze systemowym (np. analizy i skrócenia czasu realizacji usług dla których wyniki badania pogarszają się).

Koszty, jakie urząd musi ponieść w związku z wdrożeniem narzędzia (przy założeniu, że badania będą realizowane przez urząd we własnym zakresie) to głównie czas pracy pracowników wytypowanych do zespołu wdrożeniowego – w tym udział w warsztacie szkoleniowym oraz przygotowanie projektów dokumentów systemu przy wsparciu eksperta.

Sama realizacja badania (w tym przygotowanie, realizacja i ocena wyników badania) znajduje się poza zakresem obecnego narzędzia. W tym wypadku czasochłonność pracy urzędu dla 1 cyklu badawczego można szacować na poziomie około 10-15 osobodni – w zależności od organizacji badania, wielkości urzędu oraz wielkości próby badawczej.

Przeprowadzenie wdrożenia może być szansą na zbudowanie stałego systemu systematycznych badań zadowolenie klientów – w tym także perspektywicznie rozszerzanie zakresu badania na np. techniki badań jakościowych. Badania satysfakcji klientów są także wymagane dla wdrożenia i utrzymania systemu zarządzania jakością wg normy ISO 9001.

Jako potencjalne zagrożenia wymienić można traktowanie badań zadowolenia klientów jako tylko opisu stanu istniejącego – bez dokonywania analizy przyczyn stwierdzonych wyników oraz podejmowania na tej podstawie działań doskonalących. Wdrożony system badań powinien być także okresowo monitorowany i przeglądany – tak, aby zapewnić jego dostosowanie do zmieniających się warunków i aktualnego systemu obsługi klienta w urzędzie.

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	Powołanie w urzędzie zespołu ds. badania zadowolenia klientów.	X	X												
2	Warsztaty na temat zasad przygotowania, prowadzenia i analizowania wyników badania.			X												4	2
3	Opracowanie przez zespół ds. badania projektu zarządzenia wewnętrznego lub procedury określającej zasady przeprowadzania badań.				X	X	X									2	1
4	Opracowanie przez zespół ds. badania wzorów ankiet.				X	X	X									1	1
5	Opracowanie planu realizacji badania i wykorzystania wyników.						X									1	
Razem														9	5		