KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

INSTRUMENT POMIARU SATYSFAKCJI KLIENTÓW JEDNOSTEK SAMORZĄDU TERYTORIALNEGO POWIATU TORUŃSKIEGO

Rafał Haffer

Toruń, grudzień 2010

Spis treści

1. Wprowadzenie 3

2. Charakterystyka instrumentu pomiarowego 3

Załączniki 6

Załącznik 1. Kwestionariusz ankiety do pomiaru satysfakcji klientów Urzędu w wersji drukowanej 7

Załącznik 2. *Print screen* kwestionariusza ankiety do pomiaru satysfakcji klientów Urzędu w wersji internetowej 9

Załącznik 3. *Print screeny* stron internetowych dziesięciu Jednostek Samorządu Terytorialnego powiatu toruńskiego oraz strony internetowej projektu zawierające baner internetowy, stanowiący link do elektronicznej formy kwestionariusza badawczego 18

1. Wprowadzenie

Instrument pomiarowy jest jednym z komponentów systemu pomiaru i monitorowania satysfakcji klientów z jakości usług publicznych świadczonych przez 10 Jednostek Samorządu Terytorialnego powiatu toruńskiego. System ten został zaprojektowany w ramach projektu „Kompetentna kadra, profesjonalny urząd – atutem powiatu toruńskiego". Pozostałe komponenty systemu to metodyka pomiaru satysfakcji klientów oraz narzędzie generujące zbiorcze wyniki pomiaru satysfakcji klientów. Stanowią one odrębne dokumenty. Instrument pomiarowy scharakteryzowano natomiast w dalszej części niniejszego opracowania.

2. Charakterystyka instrumentu pomiarowego

W oparciu o Model Pomiaru Satysfakcji Klientów Urzędu skonstruowano instrument pomiarowy w postaci kwestionariusza badawczego. Został on przygotowany w formie drukowanej i elektronicznej. Drukowana forma kwestionariusza stanowi instrument badawczy ankiety wykładanej, uzupełniającej ankietę internetową. Linki do elektronicznej formy kwestionariusza (umieszczonego pod adresem internetowym www.badnie-urzedow.tnoik.edu.pl) w postaci banerów internetowych zostały zawieszone na stronach www poszczególnych JST oraz na stronie internetowej projektu (www.tnoik.edu.pl). Kwestionariusz internetowy zbiera wyniki pomiarów do bazy danych (która uzupełniana będzie danymi z ankiety wykładanej), na których przeprowadzane będą analizy.

Klienci Urzędów mogą więc wyrazić swoje opinie pisemnie – wypełniając kwestionariusz ankiety bezpośrednio w Urzędzie lub elektronicznie – zaznaczając właściwe odpowiedzi *on line* w kwestionariuszu internetowym. Ponadto, kwestionariusz można wypełnić więcej niż jeden raz, bowiem możliwe jest wyrażenie swojej opinii w odniesieniu do każdej załatwionej w Urzędzie sprawy.

Kwestionariusz ankiety składa się z zaproszenia do badania, trzech pytań przesiewowych (P1 – wybór ocenianego Urzędu, P2 – wybór załatwianej w Urzędzie sprawy oraz P3 – określenie czasu/liczby lat korzystania z usług Urzędu), siedmiu podstawowych części pomiarowych (P4-P15) oraz metryczki.

Część pierwsza to *postrzegana jakość*, mierzona zgodnie z logiką metodyki Servqual w pięciu obszarach (wymiarach jakości): P4 – wygląd urzędu i pracowników (kryteria 1-6), P5 – rzetelność obsługi (kryteria 7-10), P6 – gotowość pomocy (kryteria 11-15), P7 – fachowość obsługi i wzbudzanie zaufania (kryteria 16-21), P8 – troska o klienta (kryteria 22-26). W tej części posłużono się dwiema skalami pomiarowymi: (1) skalą 1-10 (1=całkowicie się nie zgadzam, 10=całkowicie się zgadzam), za pomocą której respondenci ustosunkowują się do dwudziestu sześciu twierdzeń charakteryzujących jakość usług Urzędu, wskazanych w tabeli 1; (2) skalą 1-10 (1=obojętny, 10=niezbędny), za pomocą której respondenci określają ważność każdego z pięciu wymienionych powyżej wymiarów jakości. *Postrzegana jakość* badana jest w odniesieniu do konkretnej, załatwianej w Urzędzie sprawy, pozwala więc na uchwycenie tak zwanej satysfakcji transakcyjnej. W części pierwszej zastosowano konstrukcję kwestionariusza **Servqual** w wersji zmodyfikowanej, zwanej **Servperv** – do oceny samej tylko percepcji klienta dotyczącej jakości otrzymanej usługi. Podejście **Servperv**

pozwala na ograniczenie czasu przeprowadzania pomiaru dzięki wyeliminowaniu wymogu oceny oczekiwań przez respondenta. Stosuje się ją zazwyczaj w przypadku, gdy istnieje prawdopodobieństwo występowania maksymalnych oczekiwań klientów w stosunku do każdego z analizowanych kryteriów. Przyjęto więc takie właśnie założenie.

Tabela 1. Składowe części pierwszej kwestionariusza zaprojektowanego w oparciu o Model PSKU

Lp.	Kryteria oceny jakości usług Urzędu opracowane w oparciu o Model Servqual, wyniki wywiadów w Urzędach, analizę materiałów pozyskanych z Urzędów oraz wytyczne Kodeksu Etyki Pracowników Urzędu
I	**Wygląd Urzędu i pracowników**
1	Urząd posiada nowocześnie wyglądające wyposażenie
2	Udogodnienia dla klientów Urzędu (np. parking, poczekalnia, toaleta) są wystarczające
3	Budynek i pomieszczenia Urzędu mają atrakcyjny wygląd
4	Sposób oznakowania wewnętrznego Urzędu pozwala mi na samodzielne poruszanie się po Urzędzie
5	Pracownicy Urzędu są odpowiednio ubrani
6	Materiały dotyczące usług Urzędu (takie jak ulotki czy komunikaty) są atrakcyjne wizualnie
II	**Rzetelność obsługi**
7	Pracownicy Urzędu dotrzymują składanych zobowiązań*
8	Kiedy zwracam się do pracowników Urzędu z problemem, okazują szczere zainteresowanie jego rozwiązaniem
9	Pracownicy Urzędu świadczą usługi z dużą starannością
10	Dokumentacja otrzymywana od pracowników Urzędu (np. korespondencja, decyzje, pisma urzędowe) nie zawiera błędów
III	**Gotowość pomocy**
11	Pracownicy Urzędu informują o terminie realizacji usługi
12	Pracownicy Urzędu świadczą usługi terminowo*
13	Pracownicy Urzędu są chętni do pomocy*
14	Szybkość obsługi nie budzi moich zastrzeżeń
15	Pracownicy Urzędu dokładają wszelkich starań, aby rozwiązać mój problem
IV	**Fachowość obsługi i wzbudzanie zaufania**
16	Zachowanie pracowników Urzędu wzbudza moje zaufanie
17	Załatwiając sprawę w Urzędzie mam poczucie bezpieczeństwa*
18	Pracownicy Urzędu zawsze są wobec mnie uprzejmi*
19	Pracownicy Urzędu posiadają niezbędną wiedzę
20	W toku załatwiania sprawy przekazywane mi są jasne i wyczerpujące informacje*
21	Proces realizacji mojej sprawy jest dla mnie zrozumiały
V	**Troska o klienta**
22	Urząd jest otwarty w dogodnych dla mnie godzinach
23	Możliwości pozyskania informacji o usługach Urzędu (np. osobiście, telefonicznie, ze strony internetowej) są dla mnie wystarczające
24	W Urzędzie spotykam się zawsze z indywidualnym traktowaniem
25	Pracownicy Urzędu zawsze okazują mi szczególną uwagę
26	Pracownicy Urzędu odnoszą się do mnie z szacunkiem i cierpliwością uwzględniając moją zdolność do zrozumienia spraw urzędowych*

*Twierdzenia oznaczone gwiazdką stanowią składowe wskaźnika poziomu kultury etycznej pracowników zgodnie z wytycznymi Kodeksu Etyki Pracowników Urzędu.

Źródło: opracowanie własne.

Część druga to P9 – *satysfakcja ogólna*. W tej części posłużono się skalą pomiarową 1-10 (1=całkowicie niezadowolony, 10=całkowicie zadowolony), za pomocą której respondenci określają swoją satysfakcję ogólną, a więc trwały stan odnoszący się do doświadczeń

nagromadzonych podczas wielokrotnego kontaktu z organizacją w trakcie wszystkich załatwianych w Urzędzie spraw.

Część trzecia to P10 – *oczekiwania klienta*. W tej części posłużono się skalą pomiarową 1-10 (1=w znacznie mniejszym stopniu niż oczekiwałem, 10=w znacznie większym stopniu niż oczekiwałem), za pomocą której respondenci oceniają stopień spełnienia swoich oczekiwań, czyli wcześniejszych przewidywań dotyczących jakości usług Urzędu.

Cześć czwarta to P11 – *postrzegana wartość*. W tej części posłużono się skalą pomiarową 1-10 (1=bardzo niska wartość w stosunku do kosztów, 10=bardzo wysoka wartość w stosunku do kosztów), za pomocą której respondenci oceniają otrzymaną wartość usług (załatwionych spraw) w stosunku do kosztów ich pozyskania (takich jak np. ilość poświęconego czasu, liczba wizyt w Urzędzie itd.).

Cześć piąta to P12 i P13 – *wizerunek*. W tej części posłużono się skalą pomiarową 1-10 (1=bardzo nisko, 10=bardzo wysoko), za pomocą której respondenci oceniają reputację Urzędu jako profesjonalnego i godnego zaufania partnera (P12) oraz wizerunek Urzędu pod względem jakości świadczonych usług i zorientowania na klienta (P13).

Część szósta to P14 – *idealny urząd* (*bliskość do ideału*). W tej części posłużono się skalą pomiarową 1-10 (1=bardzo daleko, 10=bardzo blisko), za pomocą której respondenci oceniają, jak blisko lub daleko jest Urząd od wyobrażonego przez nich ideału, który można utożsamiać z doskonałością organizacyjną Urzędu widzianą z perspektywy klientów.

Część siódma to P15 – lojalność, mierzona gotowością do wyrażania pozytywnych opinii na temat Urzędu. W tej części posłużono się skalą pomiarową 1-10 (1=na pewno nie, 10=na pewno tak), za pomocą której respondenci oceniają swoją gotowość do wygłaszania pozytywnych opinii o Urzędzie.

Kwestionariusz kończy metryczka, która zawiera pytania dotyczące charakterystyk respondenta: płci, wieku, statusu zawodowego oraz wykształcenia. Na końcu narzędzia pomiarowego znalazło się także pytanie dotyczące daty wypełnienia kwestionariusza.

Przy projektowaniu skal pomiarowych uwzględniono trzy zasady: (1) skale powinny zawierać wystarczającą liczbę kategorii, która umożliwi przeprowadzanie analiz statystycznych na uzyskanych z pomiaru danych – innymi słowy: skale powinny być „wrażliwe", silnie różnicujące wartości zmiennej i gwarantujące dokładność pomiaru; (2) skale powinny mieć równe odstępy pomiędzy poszczególnymi kategoriami/wartościami; (3) powinna być możliwość znormalizowania zastosowanych skal, a więc ich przekształcenia w skalę 0-100, w której 0 oznacza całkowite niezadowolenie, a 100 – całkowite zadowolenie. Przekształcenie skali 1-10w skalę 0-100 odbywa się według formuły: nowa wartość=100*(stara wartość-1)/9. Jest to tzw. dyskretna normalizacja, która odbywa się według ogólnego wzoru: nowa wartość=100*(stara wartość-minimalna wartość skali)/długość skali. Normalizacja skali stosowana jest w celu ułatwienia interpretacji wyników (0 – całkowicie niezadowolony, 100 – całkowicie zadowolony) oraz zwiększenia ich porównywalności.

Wszystkie zastosowane skale pomiarowe w siedmiu częściach pomiarowych (P4-P15) zawierają 10 kategorii/wartości. Różny jest natomiast sposób zwerbalizowania poszczególnych kategorii zastosowanych skal. W przypadku wszystkich zastosowanych skal pomiarowych, spośród dziesięciu kategorii skali sześć zwerbalizowano, aby: (1) ułatwić respondentowi wybór właściwej kategorii skali oraz (2) zwiększyć precyzję interpretacji uzyskanych wyników. Zrezygnowano z werbalizacji wszystkich dziesięciu kategorii zastosowanych skal dla zwiększenia przejrzystości i komunikatywności ich graficznej postaci.

Cechą wspólną zastosowanych skal pomiarowych jest także zobrazowanie graficzne nasilenia oceny tak negatywnej, jak i pozytywnej. W przypadku oceny negatywnej rośnie nasilenie koloru czerwonego w kierunku od 5 do 1. W przypadku oceny pozytywnej rośnie nasilenie koloru zielonego w kierunku od 6 do 10. Jednocześnie zrezygnowano z neutralnej wartości środkowej we wszystkich zastosowanych skalach, zmierzając do skłonienia respondentów do jasnego i precyzyjnego wyrażenia opinii wartościujących, pozbawiając ich okazji odstąpienia od wygodnego nie zajmowania stanowiska.

Kwestionariusz ankietowy do pomiaru satysfakcji klientów Urzędu w wersji drukowanej zaprezentowano w załączniku 1. W załączniku 2 przedstawiono *print screen* kwestionariusza w wersji internetowej. W załączniku 3 natomiast znalazły się *print screeny* stron internetowych dziesięciu Jednostek Samorządu Terytorialnego (JST) powiatu toruńskiego oraz strony internetowej projektu zawierające baner internetowy, stanowiący link do elektronicznej formy kwestionariusza badawczego (umieszczonego pod adresem internetowym www.badnie-urzedow.tnoik.edu.pl).

Załączniki

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI FUNDUSZ SPOŁECZNY

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Kwestionariusz ankiety dotyczący badania satysfakcji klientów Urzędu

Szanowni Państwo,

Uprzejmie zapraszamy do wzięcia udziału w badaniu satysfakcji klientów naszego Urzędu realizowanym w ramach projektu "Kompetentna kadra, profesjonalny urząd - atutem powiatu toruńskiego". Naszym celem jest zebranie wyników pomiaru satysfakcji klientów Urzędu oraz ich wykorzystanie do poprawy jakości świadczonych usług.

Ankieta jest **anonimowa**, a wypełnienie kwestionariusza jest całkowicie **dobrowolne** i zajmie nie więcej niż 10-15 minut.

UWAGA! ODPOWIEDZI PROSZĘ ZAZNACZYĆ ZNAKIEM "X" WYBIERAJĄC WŁAŚCIWĄ WARTOŚĆ NA SKALI OD 1 DO 10 LUB WPISAĆ JE W BIAŁYCH POLACH. ABY PANA/PANI GŁOS BYŁ WAŻNY, NALEŻY WYPEŁNIĆ WSZYSTKIE CZĘŚCI KWESTIONARIUSZA.

P1 **Oceniany Urząd:**

- 1 ☐ Starostwo Powiatowe w Toruniu
- 2 ☐ Urząd Miasta Chełmży
- 3 ☐ Urząd Gminy Chełmża
- 4 ☐ Urząd Gminy w Czernikowie
- 5 ☐ Urząd Gminy w Wielkiej Nieszawce
- 6 ☐ Urząd Gminy w Lubiczu
- 7 ☐ Urząd Gminy w Łysomicach
- 8 ☐ Urząd Gminy w Łubiance
- 9 ☐ Urząd Gminy w Obrowie
- 10 ☐ Urząd Gminy w Złejwsi Wielkiej

P2 **Ostatnio załatwiana w Urzędzie sprawa dotyczyła:**

- 1 ☐ kwestii obywatelskich
- 2 ☐ kwestii podatkowych
- 3 ☐ budownictwa
- 4 ☐ zagospodarowania przestrzennego
- 5 ☐ gospodarki nieruchomościami
- 6 ☐ komunikacji i transportu
- 7 ☐ ochrony środowiska
- 8 ☐ pomocy społecznej
- 9 ☐ geodezji i kartografii
- 10 ☐ inna sprawa, jaka? _____

P3 Od ilu lat korzysta Pan/Pani z usług Urzędu? 1 ☐ poniżej 3 lat 2 ☐ od 3 do 10 lat 3 ☐ od 11 do 20 lat 4 ☐ powyżej 20 lat

CZĘŚĆ I. POSTRZEGANA JAKOŚĆ

|w części I proszę wyrazić swoje opinie jedynie w odniesieniu do wskazanej powyżej ostatnio załatwianej w Urzędzie sprawy|

P4 – Wygląd Urzędu i pracowników

	całkowicie się nie zgadzam		nie zgadzam się	raczej się nie zgadzam		raczej zgadzam się		zgadzam się		całkowicie się zgadzam
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
a Urząd posiada nowocześnie wyglądające wyposażenie	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
b Udogodnienia dla klientów Urzędu (np. parking, poczekalnia, toaleta) są wystarczające	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
c Budynek i pomieszczenia Urzędu mają atrakcyjny wygląd	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
d Sposób oznakowania wewnętrznego Urzędu pozwala mi na samodzielne poruszanie się po Urzędzie	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
e Pracownicy Urzędu są odpowiednio ubrani	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
f Materiały dotyczące usług Urzędu (takie jak ulotki czy komunikaty) są atrakcyjne wizualnie	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Jak ważny jest dla Pana/Pani **wygląd Urzędu i pracowników**?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
obojętny		w pewnym stopniu ważny		dość ważny	ważny		bardzo ważny		niezbędny

P5 – Rzetelność obsługi

	całkowicie się nie zgadzam		nie zgadzam się	raczej się nie zgadzam		raczej zgadzam się		zgadzam się		całkowicie się zgadzam
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
a Pracownicy Urzędu dotrzymują składanych zobowiązań	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
b Kiedy zwracam się do pracowników Urzędu z problemem, okazują szczere zainteresowanie jego rozwiązaniem	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
c Pracownicy Urzędu świadczą usługi z dużą starannością	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
d Dokumentacja otrzymywana od pracowników Urzędu (np. korespondencja, decyzje, pisma urzędowe) nie zawiera błędów	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Jak ważna jest dla Pana/Pani **rzetelność obsługi**?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
obojętna		w pewnym stopniu ważna		dość ważna	ważna		bardzo ważna		niezbędna

P6 – Gotowość pomocy

	całkowicie się nie zgadzam		nie zgadzam się	raczej się nie zgadzam		raczej zgadzam się		zgadzam się		całkowicie się zgadzam
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
a Pracownicy Urzędu informują o terminie realizacji usługi	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
b Pracownicy Urzędu świadczą usługi terminowo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
c Pracownicy Urzędu są chętni do pomocy	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
d Szybkość obsługi nie budzi moich zastrzeżeń	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
e Pracownicy Urzędu dokładają wszelkich starań, aby rozwiązać mój problem	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Jak ważna jest dla Pana/Pani **gotowość pomocy**?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
obojętna		w pewnym stopniu ważna		dość ważna	ważna		bardzo ważna		niezbędna

P7 – Fachowość obsługi i wzbudzanie zaufania

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	całkowicie się nie zgadzam		nie zgadzam się		raczej się nie zgadzam	raczej zgadzam się		zgadzam się		całkowicie się zgadzam
a Zachowanie pracowników Urzędu wzbudza moje zaufanie										
b Załatwiając sprawę w Urzędzie mam poczucie bezpieczeństwa										
c Pracownicy Urzędu zawsze są wobec mnie uprzejmi										
d Pracownicy Urzędu posiadają niezbędną wiedzę										
e W toku załatwiania sprawy przekazywane mi są jasne i wyczerpujące informacje										
f Proces realizacji mojej sprawy jest dla mnie zrozumiały										
Jak ważne są dla Pana/Pani **fachowość obsługi i wzbudzanie zaufania**?	obojętne		w pewnym stopniu ważne		dość ważne	ważne		bardzo ważne		niezbędne

P8 – Troska o klienta

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	całkowicie się nie zgadzam		nie zgadzam się		raczej się nie zgadzam	raczej zgadzam się		zgadzam się		całkowicie się zgadzam
a Urząd jest otwarty w dogodnych dla mnie godzinach										
b Możliwości pozyskania informacji o usługach Urzędu (np. osobiście, telefonicznie, ze strony internetowej) są dla mnie wystarczające										
c W Urzędzie spotykam się zawsze z indywidualnym traktowaniem										
d Pracownicy Urzędu zawsze okazują mi szczególną uwagę										
e Pracownicy Urzędu odnoszą się do mnie z szacunkiem i cierpliwością uwzględniając moją zdolność do zrozumienia spraw urzędowych										
Jak ważna jest dla Pana/Pani **troska o klienta**?	obojętna		w pewnym stopniu ważna		dość ważna	ważna		bardzo ważna		niezbędna

CZĘŚĆ II. SATYSFAKCJA OGÓLNA

|w częściach II-VII proszę wyrazić swoje opinie w odniesieniu do wszystkich załatwianych w Urzędzie spraw|

P9

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Biorąc pod uwagę wszystkie Pana/Pani doświadczenia z Urzędem, jak bardzo jest Pan/Pani zadowolony/a lub niezadowolony/a z jego usług?	całkowicie niezadowolony	bardzo niezadowolony			raczej niezadowolony	zadowolony		bardzo zadowolony		całkowicie zadowolony

CZĘŚĆ III. OCZEKIWANIA KLIENTA

P10

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Do jakiego stopnia odczuwa Pan/Pani, że Pana/Pani całościowe oczekiwania dotyczące jakości usług świadczonych przez Urząd zostały zaspokojone?	w znacznie mniejszym stopniu niż oczekiwałem	w mniejszym stopniu niż oczekiwałem			prawie tak jak oczekiwałem	tak jak oczekiwałem		w większym stopniu niż oczekiwałem	w znacznie większym stopniu niż oczekiwałem	

CZĘŚĆ IV. POSTRZEGANA WARTOŚĆ

P11

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Jak ocenia Pan/Pani otrzymaną wartość usług (załatwionych spraw) w stosunku do kosztów ich pozyskania (takich jak np. ilość poświęconego czasu, liczba wizyt w Urzędzie)?	bardzo niska wartość w stosunku do kosztów	niska wartość			raczej niska wartość	raczej wysoka wartość		wysoka wartość	bardzo wysoka wartość w stosunku do kosztów	

CZĘŚĆ V. WIZERUNEK

P12

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Jak ocenił/a/by Pan/Pani reputację Urzędu jako profesjonalnego i godnego zaufania partnera?	bardzo nisko		nisko		dość nisko	raczej wysoko		wysoko		bardzo wysoko

P13

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Jak ocenił/a/by Pan/Pani wizerunek Urzędu pod względem jakości świadczonych usług i zorientowania na klienta?	bardzo nisko		nisko		dość nisko	raczej wysoko		wysoko		bardzo wysoko

CZĘŚĆ VI. IDEALNY URZĄD

P14

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Proszę pomyśleć o Urzędzie idealnym pod każdym względem. Jak blisko lub daleko jest oceniany Urząd od tego ideału?	bardzo daleko		daleko		dość daleko	raczej blisko		blisko		bardzo blisko

CZĘŚĆ VII. LOJALNOŚĆ

P15

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Czy jest Pan/Pani gotowy/a wyrażać pozytywne opinie o Urzędzie?	na pewno nie		nie		raczej nie	raczej tak		tak		na pewno tak

METRYCZKA

Płeć:
- 1 ☐ kobieta
- 2 ☐ mężczyzna

Wiek:
- 1 ☐ 16-25
- 2 ☐ 26-40
- 3 ☐ 41-65
- 4 ☐ powyżej 65

Status zawodowy:
|można wskazać więcej niż jedną odpowiedź|
- 1 ☐ uczeń szkoły średniej
- 2 ☐ student
- 3 ☐ pracujący
- 4 ☐ bezrobotny
- 5 ☐ emeryt/rencista

Wykształcenie:
- 1 ☐ podstawowe
- 2 ☐ zawodowe
- 3 ☐ gimnazjalne
- 4 ☐ średnie
- 5 ☐ pomaturalne
- 6 ☐ wyższe

DATA WYPEŁNIENIA KWESTIONARIUSZA

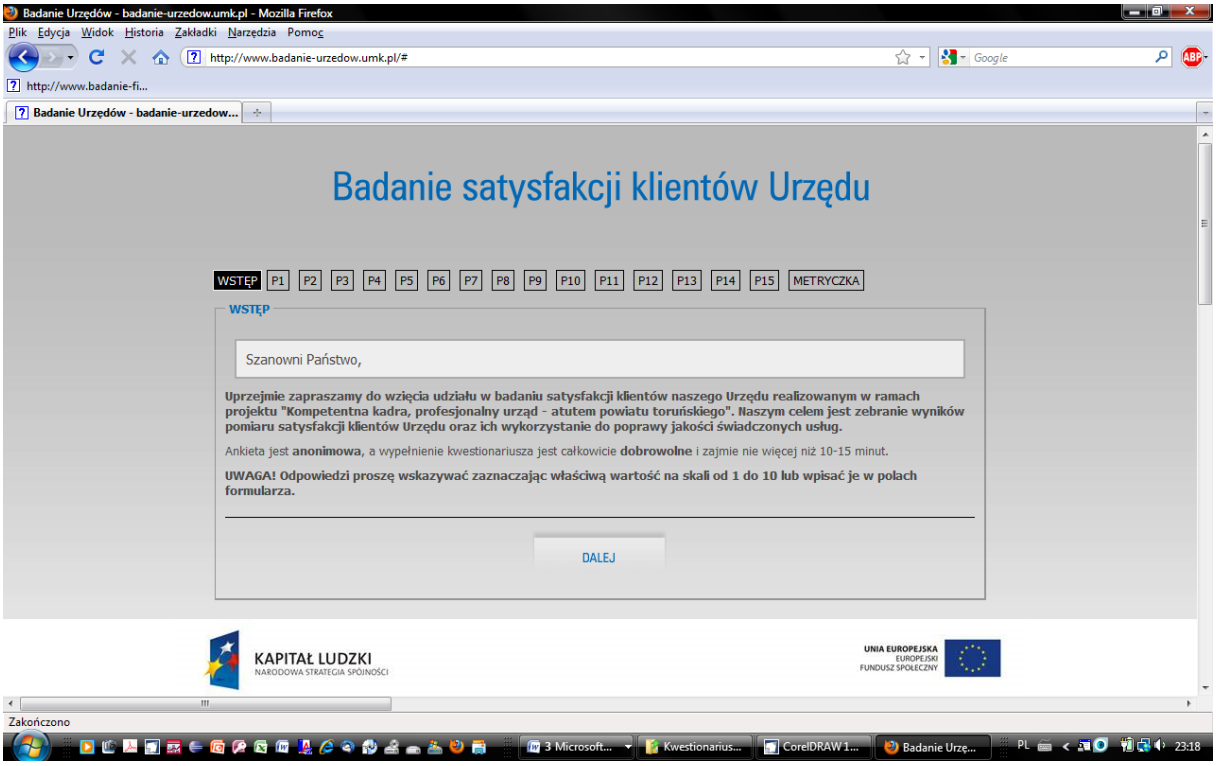
Miesiąc: |proszę wpisać w kratkę obok|

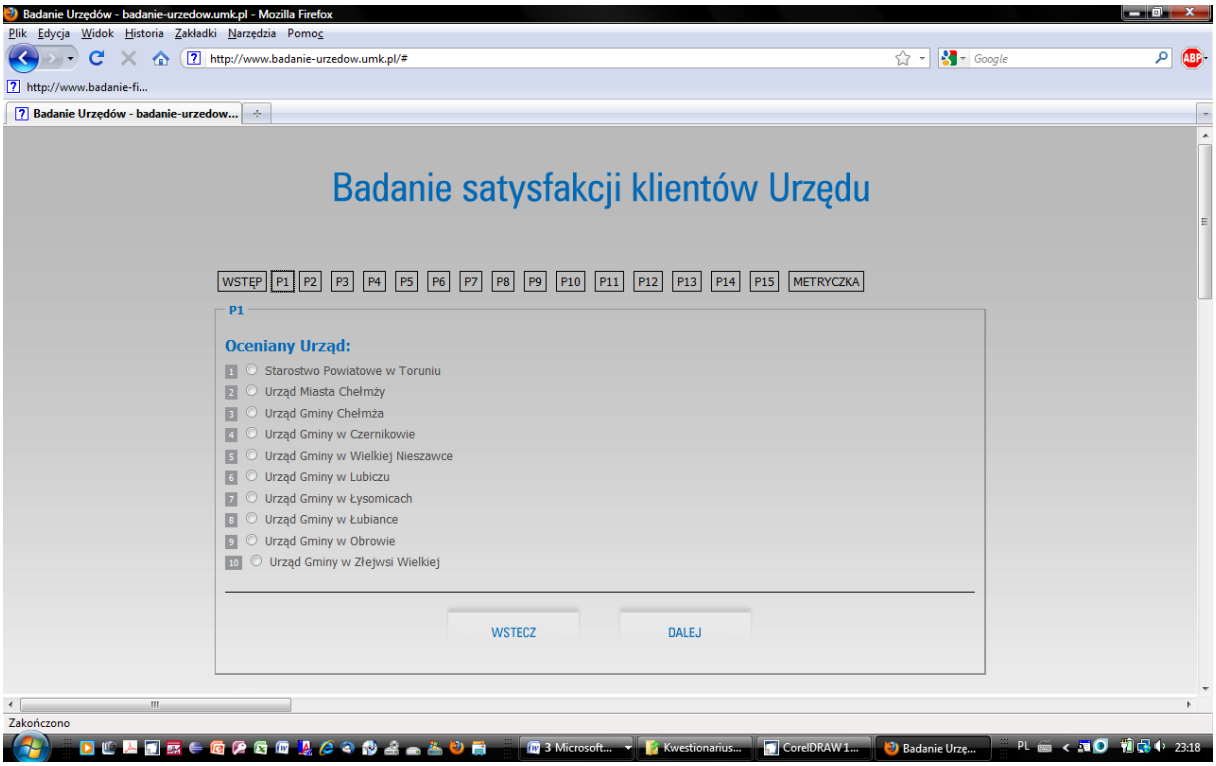
Rok: |proszę wpisać w kratkę obok|

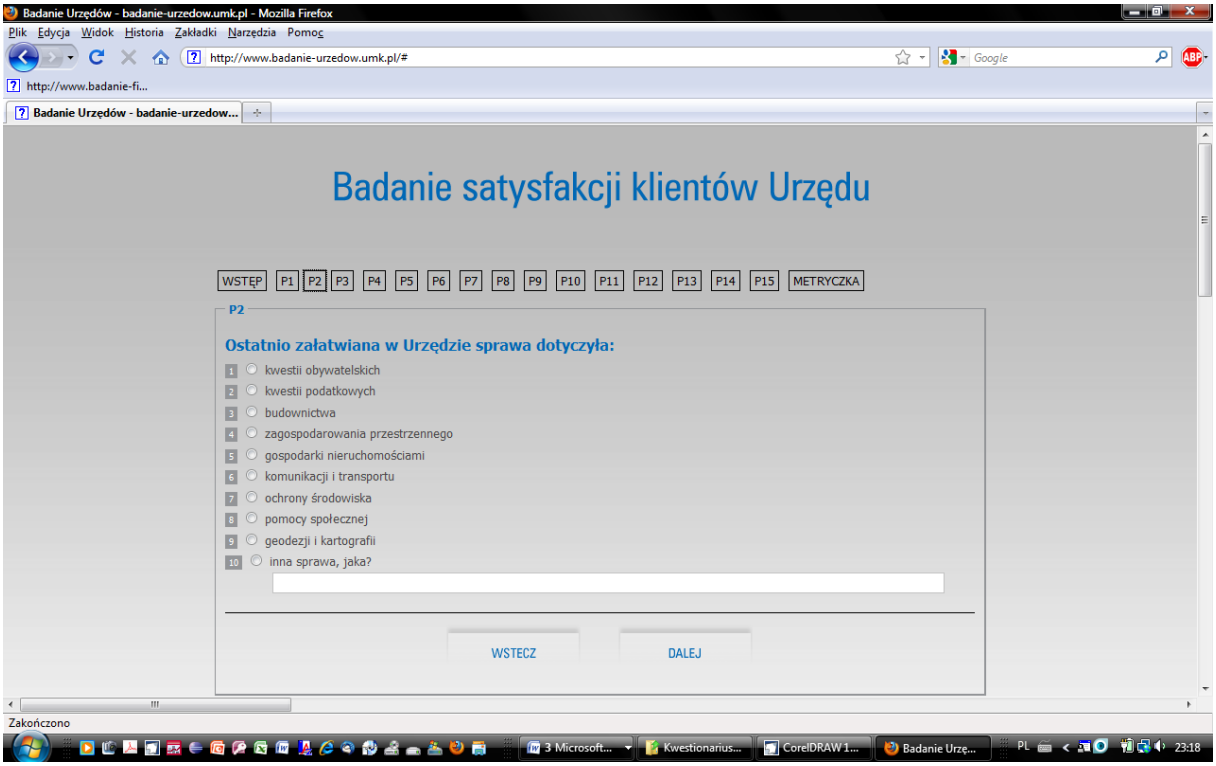
Bardzo dziękujemy za zaangażowanie i czas poświęcony na wypełnienie kwestionariusza.

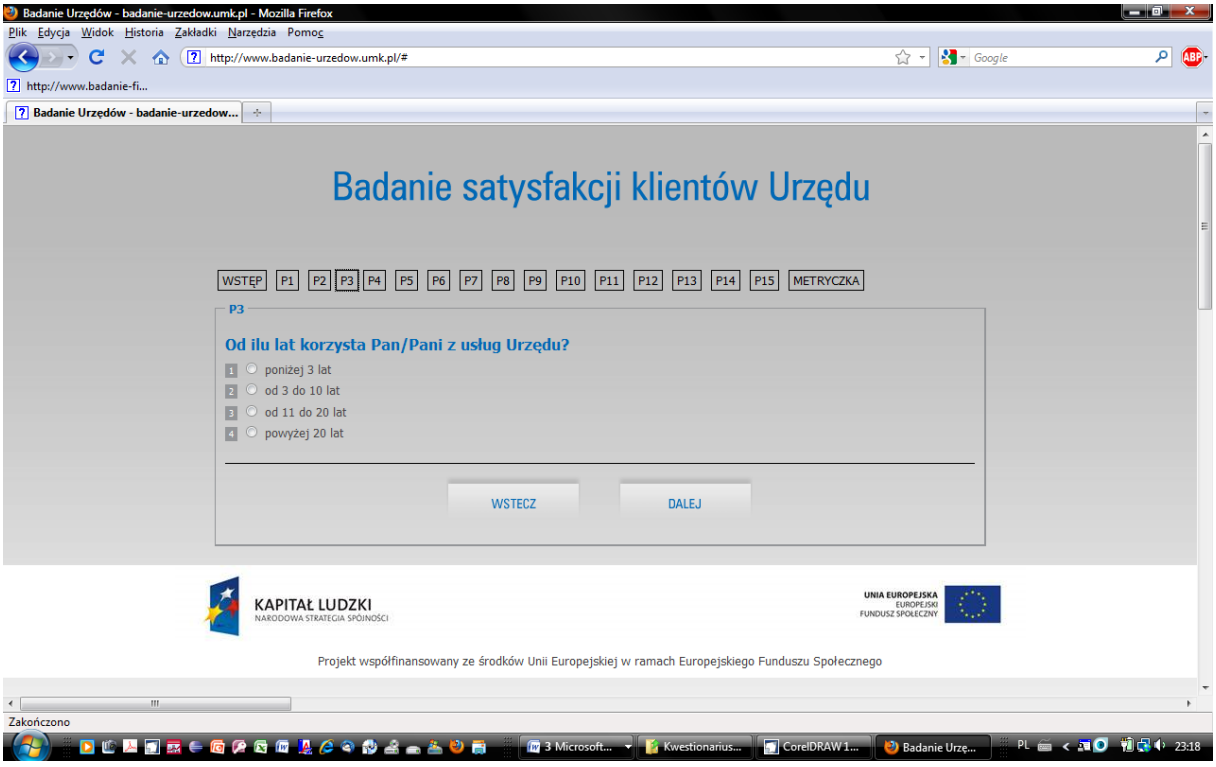
Namów bliskich do wzięcia udziału w badaniu! Wystarczy wejść na stronę www.badanie-urzedow.tnoik.edu.pl i wypełnić kwestionariusz.

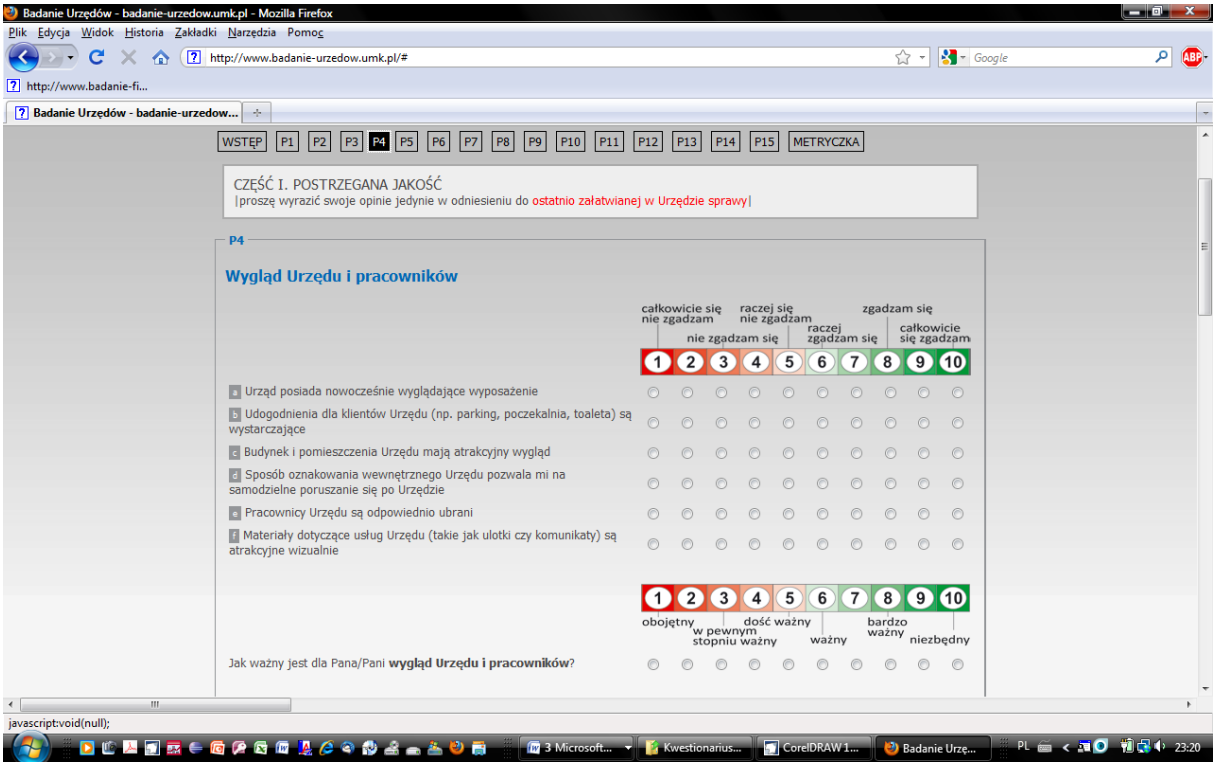
Załącznik 2. *Print screen* kwestionariusza ankiety do pomiaru satysfakcji klientów Urzędu w wersji internetowej

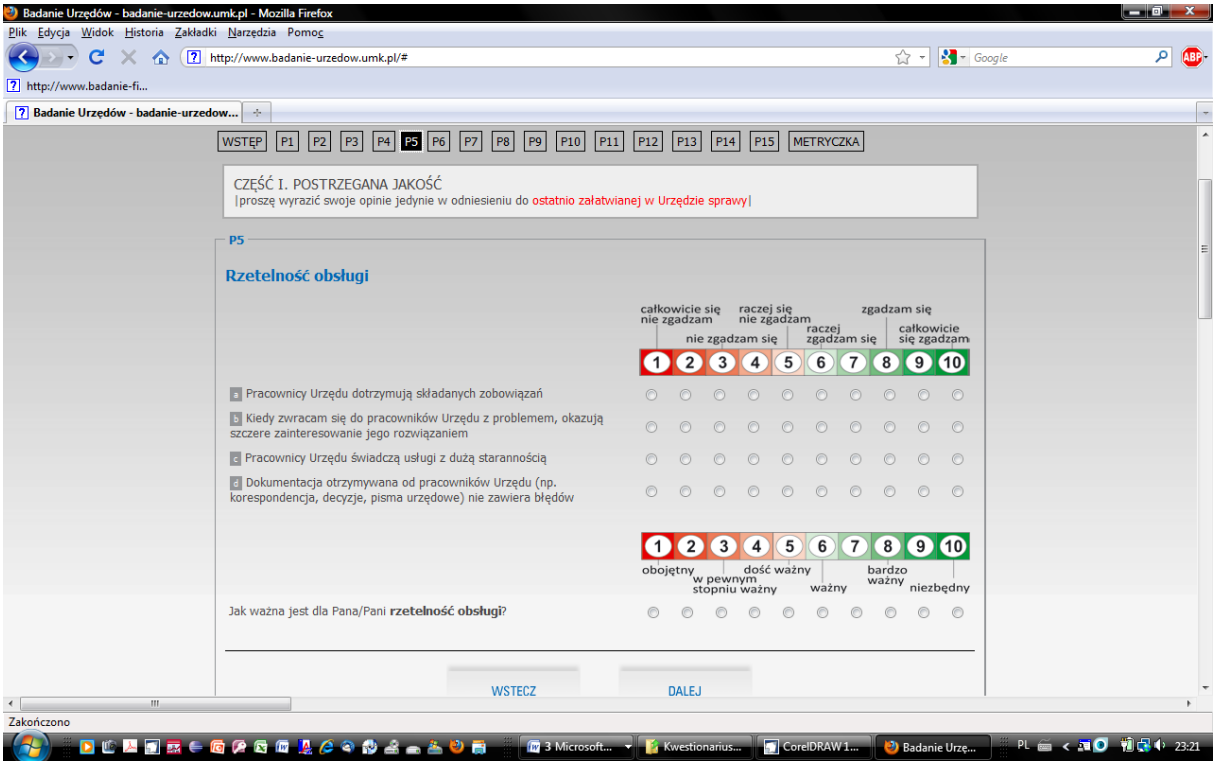


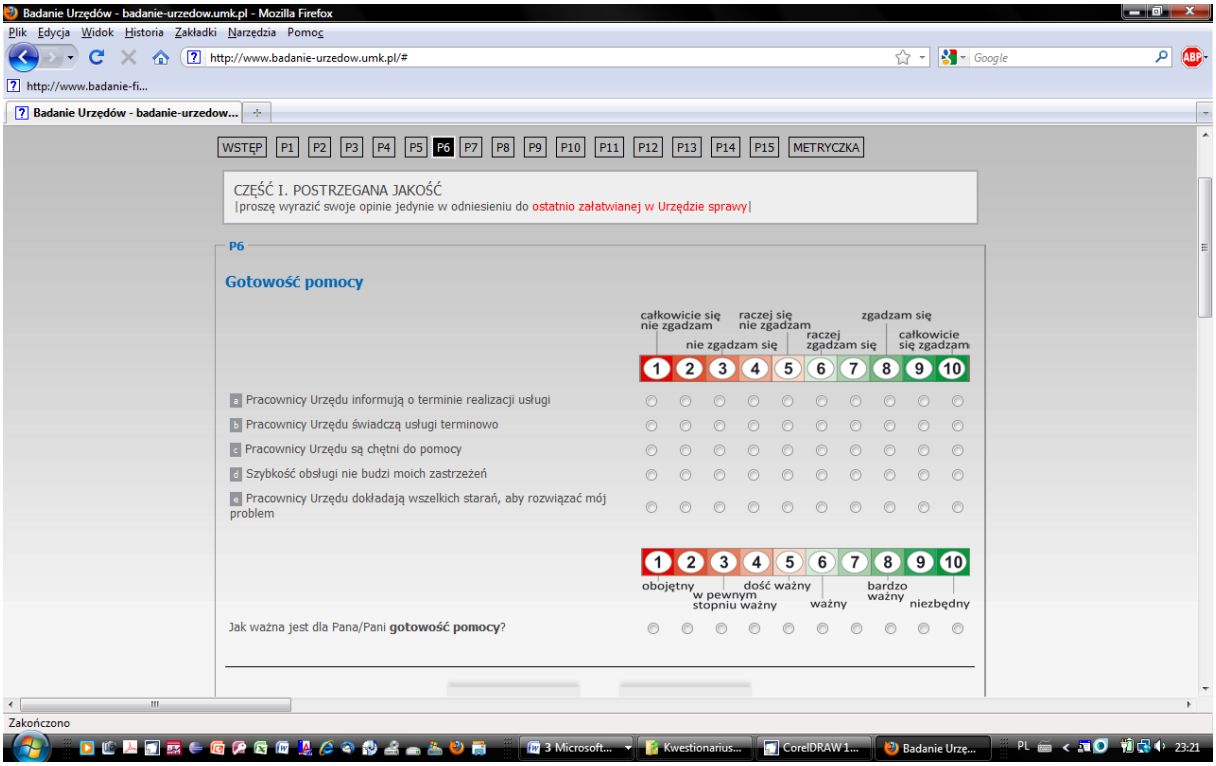


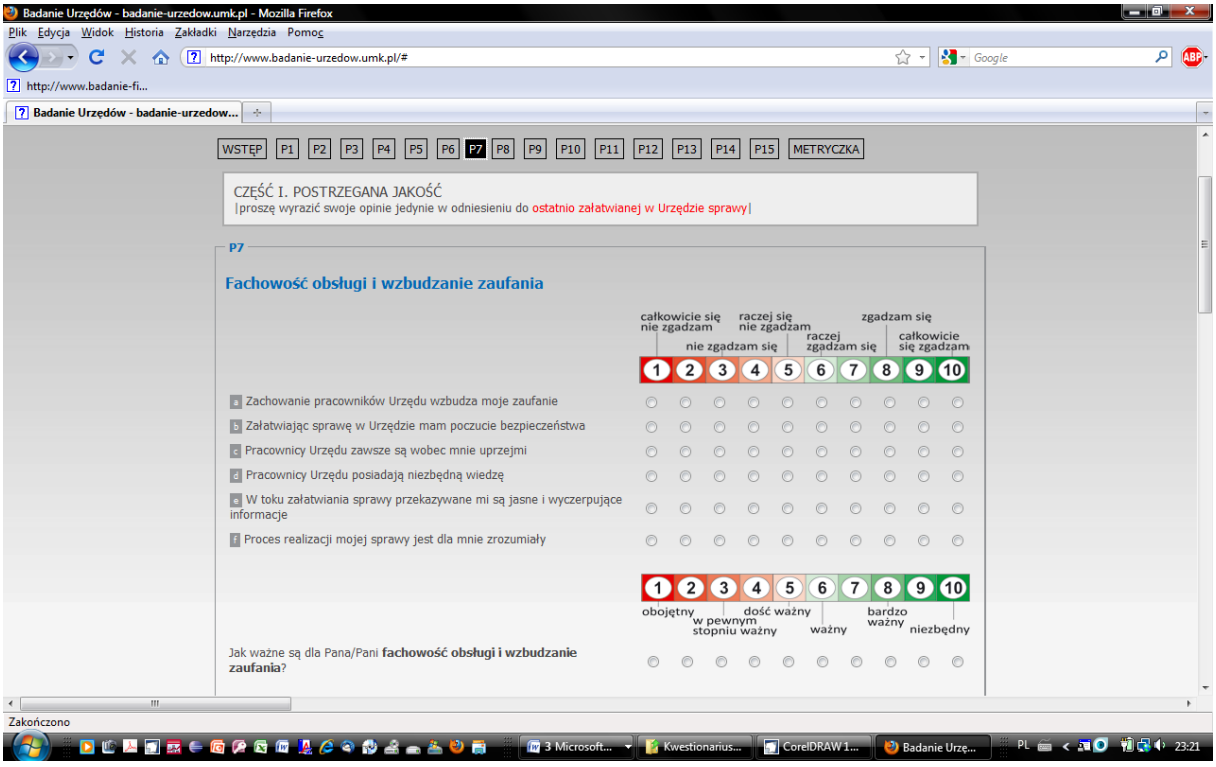

Badanie Urzędów - badanie-urzedow.umk.pl - Mozilla Firefox
Plik Edycja Widok Historia Zakładki Narzędzia Pomoc
http://www.badanie-urzedow.umk.pl/#
Badanie satysfakcji klientów Urzędu
WSTĘP P1 P2 P3 P4 P5 P6 P7 P8 P9 P10 P11 P12 P13 P14 P15 METRYCZKA
P2
Ostatnio załatwiana w Urzędzie sprawa dotyczyła:
1 kwestii obywatelskich
2 kwestii podatkowych
3 budownictwa
4 zagospodarowania przestrzennego
5 gospodarki nieruchomościami
6 komunikacji i transportu
7 ochrony środowiska
8 pomocy społecznej
9 geodezji i kartografii
10 inna sprawa, jaka?
WSTECZ
DALEJ
Zakończono

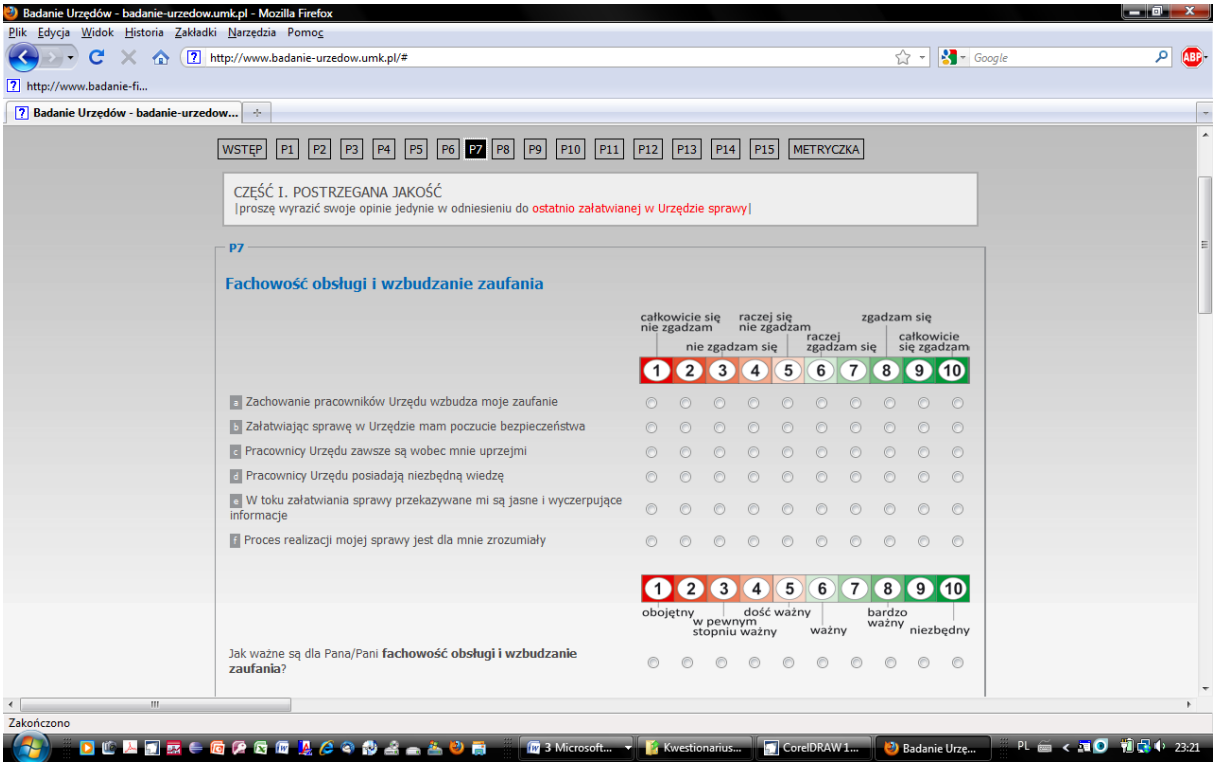

Badanie Urzędów - badanie-urzedow.umk.pl - Mozilla Firefox
Plik Edycja Widok Historia Zakładki Narzędzia Pomoc
http://www.badanie-urzedow.umk.pl/#
Badanie satysfakcji klientów Urzędu
WSTĘP P1 P2 P3 P4 P5 P6 P7 P8 P9 P10 P11 P12 P13 P14 P15 METRYCZKA
P3
Od ilu lat korzysta Pan/Pani z usług Urzędu?
1 poniżej 3 lat
2 od 3 do 10 lat
3 od 11 do 20 lat
4 powyżej 20 lat
WSTECZ
DALEJ
KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI
UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego
Zakończono

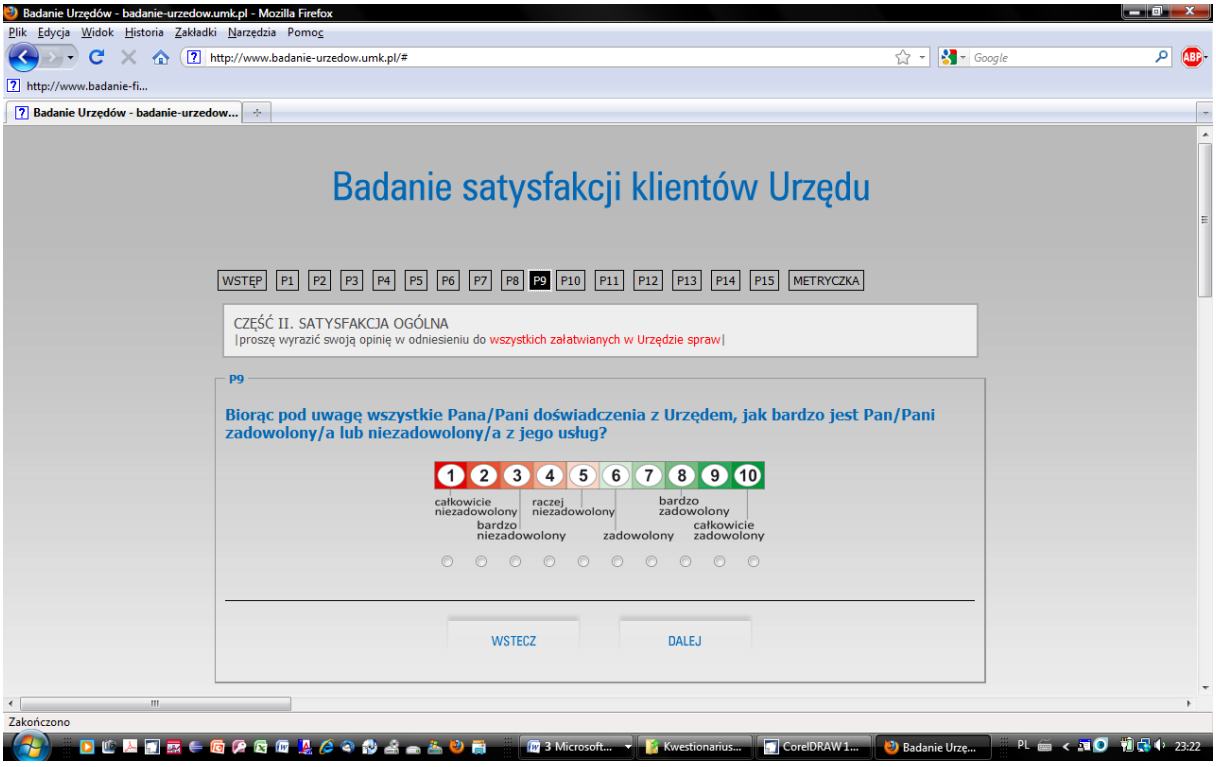

Badanie Urzędów - badanie-urzedow.umk.pl - Mozilla Firefox
Plik Edycja Widok Historia Zakładki Narzędzia Pomoc
http://www.badanie-urzedow.umk.pl/#
WSTĘP P1 P2 P3 P4 P5 P6 P7 P8 P9 P10 P11 P12 P13 P14 P15 METRYCZKA
CZĘŚĆ I. POSTRZEGANA JAKOŚĆ
|proszę wyrazić swoje opinie jedynie w odniesieniu do ostatnio załatwianej w Urzędzie sprawy|
P4
Wygląd Urzędu i pracowników
całkowicie się nie zgadzam
raczej się nie zgadzam
nie zgadzam się
zgadzam się
raczej zgadzam się
całkowicie się zgadzam
a Urząd posiada nowocześnie wyglądające wyposażenie
b Udogodnienia dla klientów Urzędu (np. parking, poczekalnia, toaleta) są wystarczające
c Budynek i pomieszczenia Urzędu mają atrakcyjny wygląd
d Sposób oznakowania wewnętrznego Urzędu pozwala mi na samodzielne poruszanie się po Urzędzie
e Pracownicy Urzędu są odpowiednio ubrani
f Materiały dotyczące usług Urzędu (takie jak ulotki czy komunikaty) są atrakcyjne wizualnie
obojętny
w pewnym stopniu ważny
dość ważny
ważny
bardzo ważny
niezbędny
Jak ważny jest dla Pana/Pani wygląd Urzędu i pracowników?
javascript:void(null);

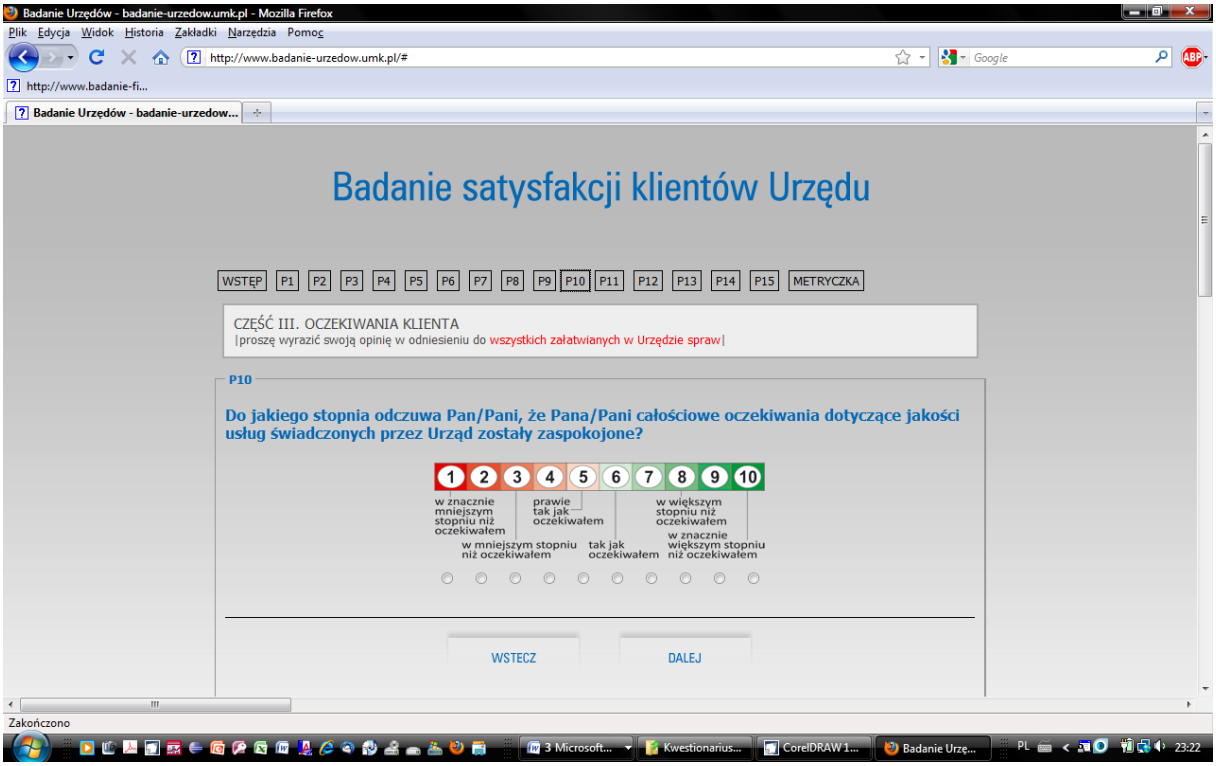

Badanie Urzędów - badanie-urzedow.umk.pl - Mozilla Firefox
Plik Edycja Widok Historia Zakładki Narzędzia Pomoc
http://www.badanie-urzedow.umk.pl/#
WSTĘP P1 P2 P3 P4 P5 P6 P7 P8 P9 P10 P11 P12 P13 P14 P15 METRYCZKA
CZĘŚĆ I. POSTRZEGANA JAKOŚĆ
|proszę wyrazić swoje opinie jedynie w odniesieniu do ostatnio załatwianej w Urzędzie sprawy|
P5
Rzetelność obsługi
całkowicie się nie zgadzam
raczej się nie zgadzam
nie zgadzam się
zgadzam się
raczej zgadzam się
całkowicie się zgadzam
a Pracownicy Urzędu dotrzymują składanych zobowiązań
b Kiedy zwracam się do pracowników Urzędu z problemem, okazują szczere zainteresowanie jego rozwiązaniem
c Pracownicy Urzędu świadczą usługi z dużą starannością
d Dokumentacja otrzymywana od pracowników Urzędu (np. korespondencja, decyzje, pisma urzędowe) nie zawiera błędów
obojętny
w pewnym stopniu ważny
dość ważny
ważny
bardzo ważny
niezbędny
Jak ważna jest dla Pana/Pani rzetelność obsługi?
WSTECZ
DALEJ
Zakończono

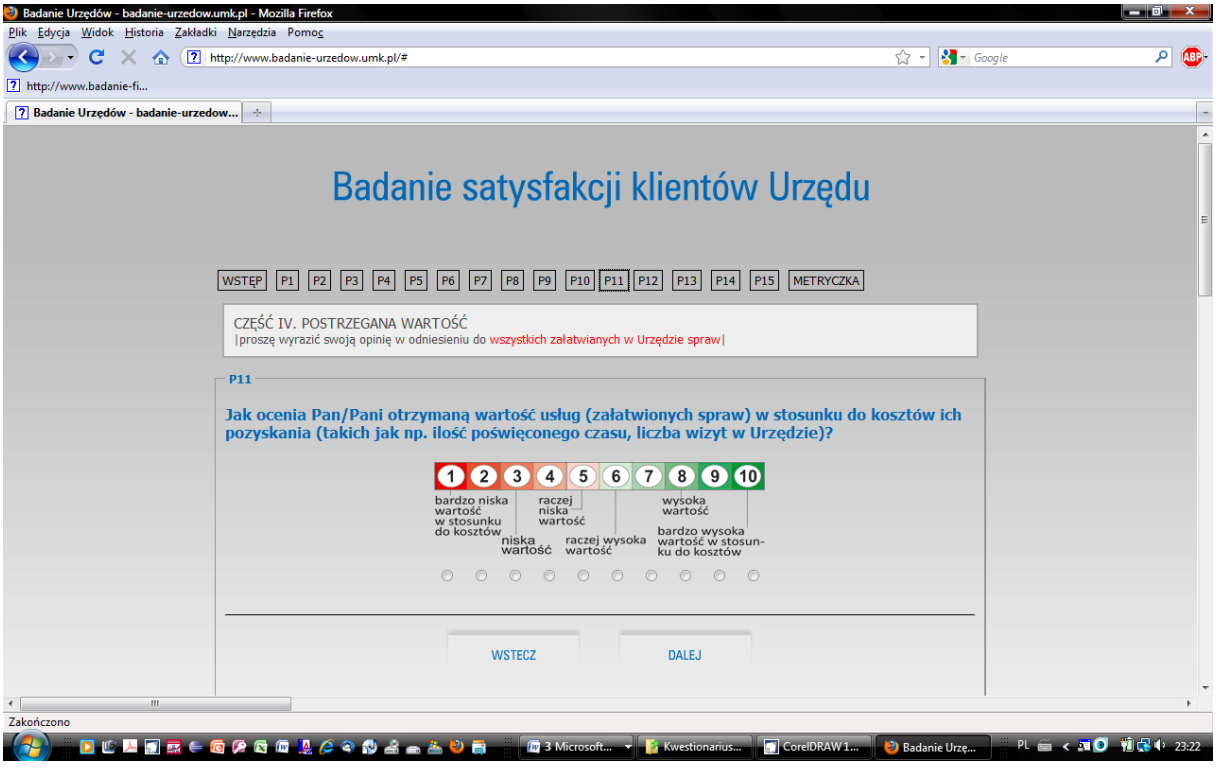

Badanie Urzędów - badanie-urzedow.umk.pl - Mozilla Firefox
Plik Edycja Widok Historia Zakładki Narzędzia Pomoc
http://www.badanie-urzedow.umk.pl/#
WSTĘP P1 P2 P3 P4 P5 P6 P7 P8 P9 P10 P11 P12 P13 P14 P15 METRYCZKA
CZĘŚĆ I. POSTRZEGANA JAKOŚĆ
|proszę wyrazić swoje opinie jedynie w odniesieniu do ostatnio załatwianej w Urzędzie sprawy|
P6
Gotowość pomocy
całkowicie się nie zgadzam
raczej się nie zgadzam
nie zgadzam się
raczej zgadzam się
zgadzam się
całkowicie się zgadzam
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
a Pracownicy Urzędu informują o terminie realizacji usługi
b Pracownicy Urzędu świadczą usługi terminowo
c Pracownicy Urzędu są chętni do pomocy
d Szybkość obsługi nie budzi moich zastrzeżeń
e Pracownicy Urzędu dokładają wszelkich starań, aby rozwiązać mój problem
obojętny
w pewnym stopniu ważny
dość ważny
ważny
bardzo ważny
niezbędny
Jak ważna jest dla Pana/Pani gotowość pomocy?
Zakończono

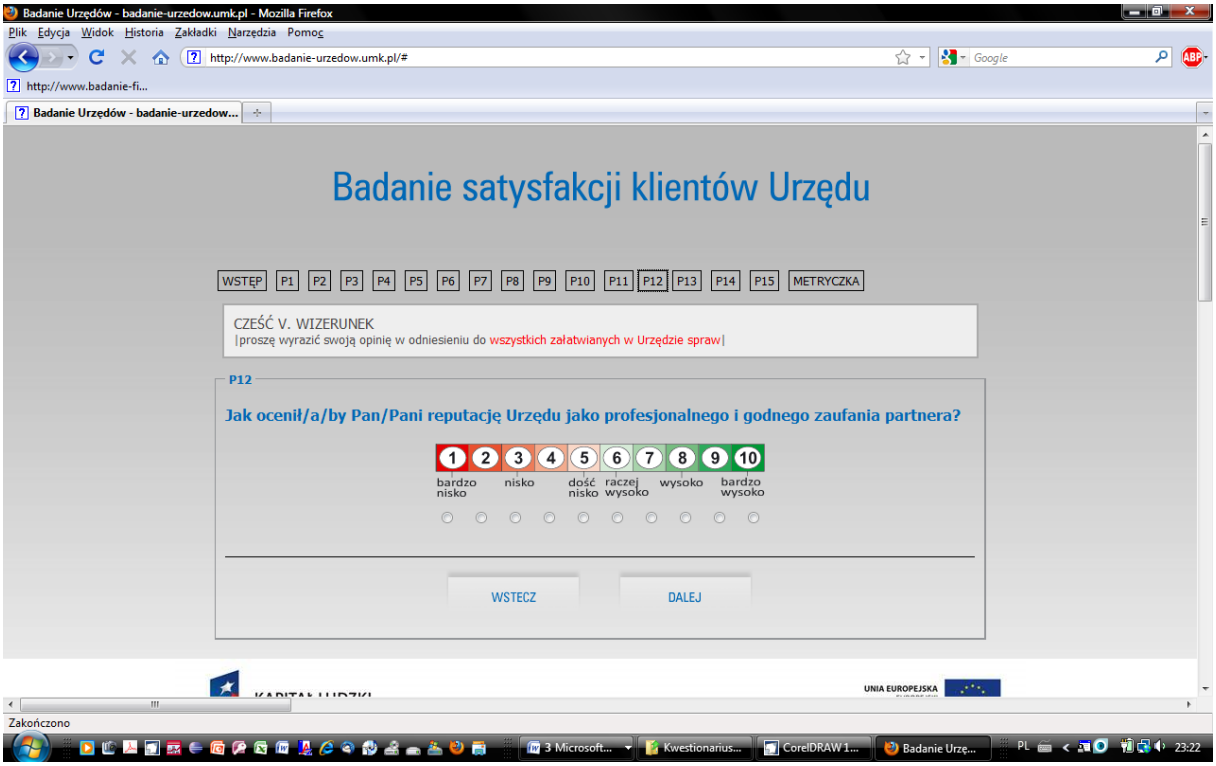

Badanie Urzędów - badanie-urzedow.umk.pl - Mozilla Firefox
Plik Edycja Widok Historia Zakładki Narzędzia Pomoc
http://www.badanie-urzedow.umk.pl/#
WSTĘP P1 P2 P3 P4 P5 P6 P7 P8 P9 P10 P11 P12 P13 P14 P15 METRYCZKA
CZĘŚĆ I. POSTRZEGANA JAKOŚĆ
|proszę wyrazić swoje opinie jedynie w odniesieniu do ostatnio załatwianej w Urzędzie sprawy|
P7
Fachowość obsługi i wzbudzanie zaufania
całkowicie się nie zgadzam
raczej się nie zgadzam
nie zgadzam się
raczej zgadzam się
zgadzam się
całkowicie się zgadzam
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
a Zachowanie pracowników Urzędu wzbudza moje zaufanie
b Załatwiając sprawę w Urzędzie mam poczucie bezpieczeństwa
c Pracownicy Urzędu zawsze są wobec mnie uprzejmi
d Pracownicy Urzędu posiadają niezbędną wiedzę
e W toku załatwiania sprawy przekazywane mi są jasne i wyczerpujące informacje
f Proces realizacji mojej sprawy jest dla mnie zrozumiały
obojętny
w pewnym stopniu ważny
dość ważny
ważny
bardzo ważny
niezbędny
Jak ważne są dla Pana/Pani fachowość obsługi i wzbudzanie zaufania?
Zakończono

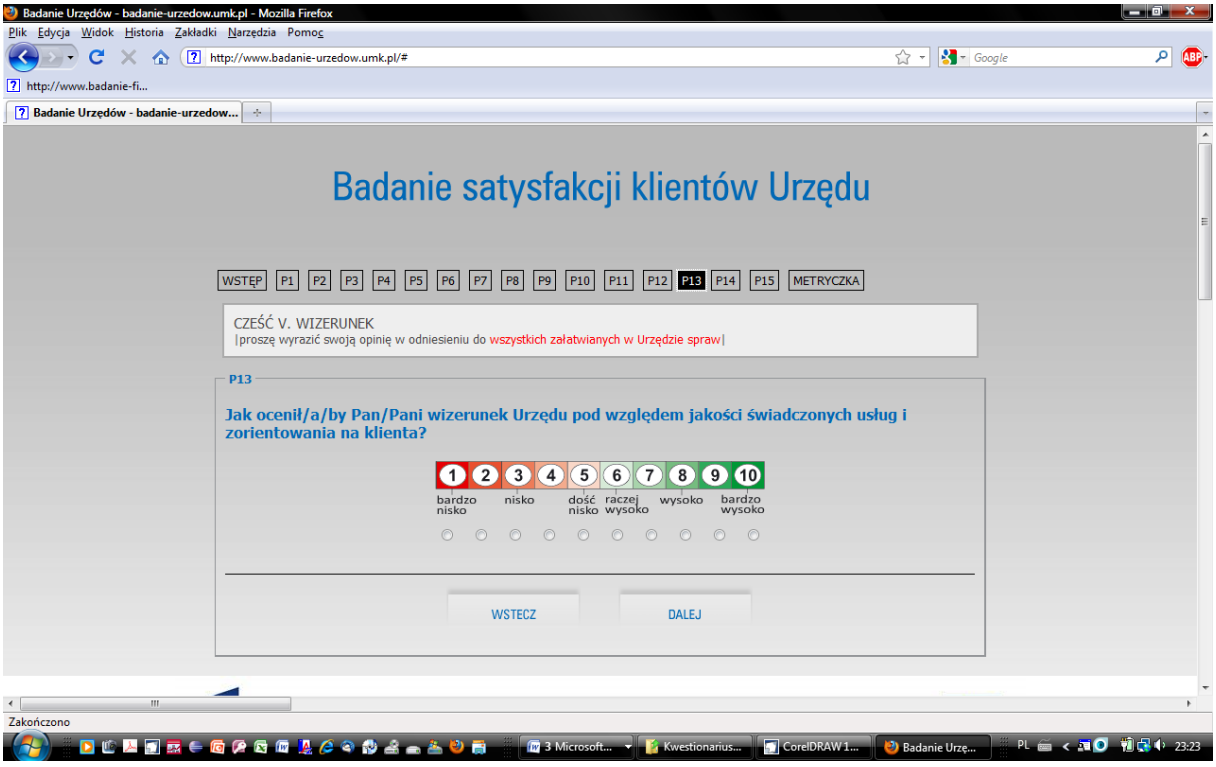

Badanie Urzędów - badanie-urzedow.umk.pl - Mozilla Firefox
Plik Edycja Widok Historia Zakładki Narzędzia Pomoc
http://www.badanie-urzedow.umk.pl/#
WSTĘP P1 P2 P3 P4 P5 P6 P7 P8 P9 P10 P11 P12 P13 P14 P15 METRYCZKA
CZĘŚĆ I. POSTRZEGANA JAKOŚĆ
|proszę wyrazić swoje opinie jedynie w odniesieniu do ostatnio załatwianej w Urzędzie sprawy|
P7
Fachowość obsługi i wzbudzanie zaufania
całkowicie się nie zgadzam
raczej się nie zgadzam
nie zgadzam się
raczej zgadzam się
zgadzam się
całkowicie się zgadzam
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
a Zachowanie pracowników Urzędu wzbudza moje zaufanie
b Załatwiając sprawę w Urzędzie mam poczucie bezpieczeństwa
c Pracownicy Urzędu zawsze są wobec mnie uprzejmi
d Pracownicy Urzędu posiadają niezbędną wiedzę
e W toku załatwiania sprawy przekazywane mi są jasne i wyczerpujące informacje
f Proces realizacji mojej sprawy jest dla mnie zrozumiały
obojętny
w pewnym stopniu ważny
dość ważny
ważny
bardzo ważny
niezbędny
Jak ważne są dla Pana/Pani fachowość obsługi i wzbudzanie zaufania?
Zakończono

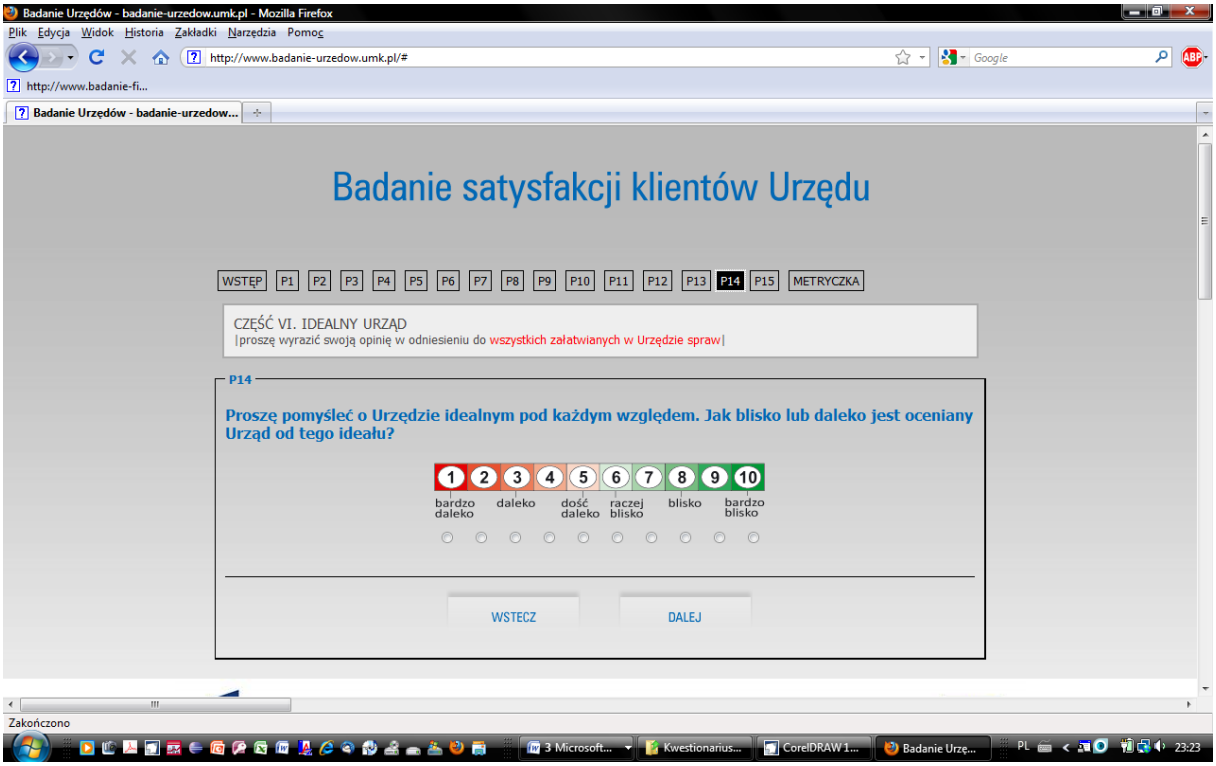

Badanie Urzędów - badanie-urzedow.umk.pl - Mozilla Firefox
Plik Edycja Widok Historia Zakładki Narzędzia Pomoc
http://www.badanie-urzedow.umk.pl/#
Badanie satysfakcji klientów Urzędu
WSTĘP P1 P2 P3 P4 P5 P6 P7 P8 P9 P10 P11 P12 P13 P14 P15 METRYCZKA
CZĘŚĆ II. SATYSFAKCJA OGÓLNA
|proszę wyrazić swoją opinię w odniesieniu do wszystkich załatwianych w Urzędzie spraw|
P9
Biorąc pod uwagę wszystkie Pana/Pani doświadczenia z Urzędem, jak bardzo jest Pan/Pani zadowolony/a lub niezadowolony/a z jego usług?
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
całkowicie niezadowolony
bardzo niezadowolony
raczej niezadowolony
zadowolony
bardzo zadowolony
całkowicie zadowolony
WSTECZ
DALEJ
Zakończono

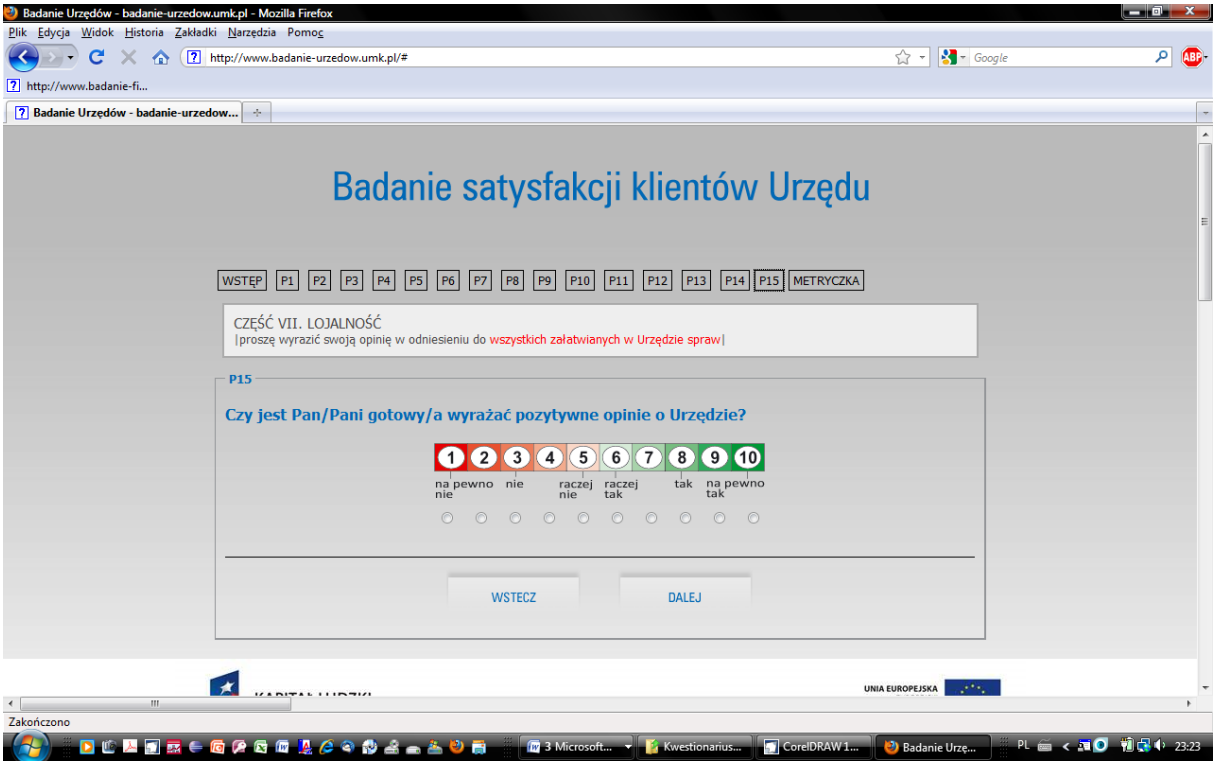

Badanie Urzędów - badanie-urzedow.umk.pl - Mozilla Firefox
Plik Edycja Widok Historia Zakładki Narzędzia Pomoc
http://www.badanie-urzedow.umk.pl/#
Badanie satysfakcji klientów Urzędu
WSTĘP P1 P2 P3 P4 P5 P6 P7 P8 P9 P10 P11 P12 P13 P14 P15 METRYCZKA
CZĘŚĆ III. OCZEKIWANIA KLIENTA
|proszę wyrazić swoją opinię w odniesieniu do wszystkich załatwianych w Urzędzie spraw|
P10
Do jakiego stopnia odczuwa Pan/Pani, że Pana/Pani całościowe oczekiwania dotyczące jakości usług świadczonych przez Urząd zostały zaspokojone?
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
w znacznie mniejszym stopniu niż oczekiwałem
w mniejszym stopniu niż oczekiwałem
prawie tak jak oczekiwałem
tak jak oczekiwałem
w większym stopniu niż oczekiwałem
w znacznie większym stopniu niż oczekiwałem
WSTECZ
DALEJ
Zakończono

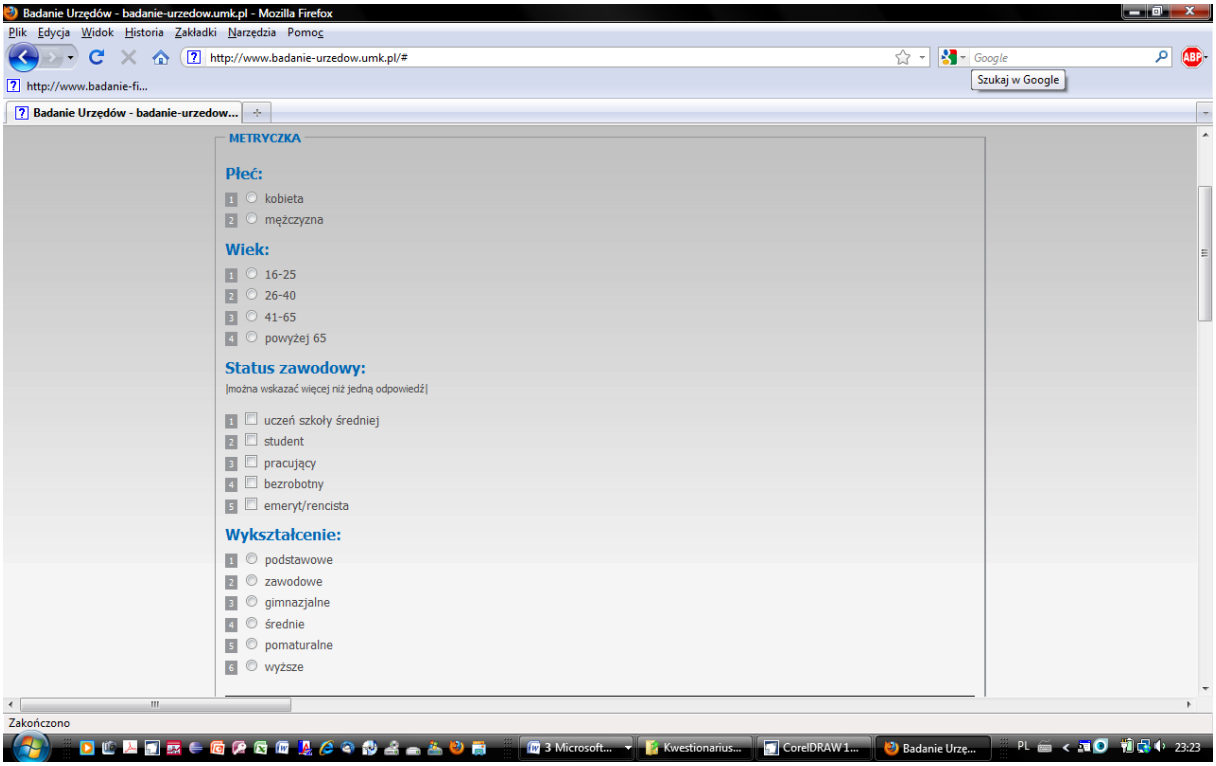

Badanie Urzędów - badanie-urzedow.umk.pl - Mozilla Firefox
Plik Edycja Widok Historia Zakładki Narzędzia Pomoc
http://www.badanie-urzedow.umk.pl/#
Badanie satysfakcji klientów Urzędu
WSTĘP P1 P2 P3 P4 P5 P6 P7 P8 P9 P10 P11 P12 P13 P14 P15 METRYCZKA
CZĘŚĆ IV. POSTRZEGANA WARTOŚĆ
|proszę wyrazić swoją opinię w odniesieniu do wszystkich załatwianych w Urzędzie spraw|
P11
Jak ocenia Pan/Pani otrzymaną wartość usług (załatwionych spraw) w stosunku do kosztów ich pozyskania (takich jak np. ilość poświęconego czasu, liczba wizyt w Urzędzie)?
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
bardzo niska wartość w stosunku do kosztów
niska wartość
raczej niska wartość
raczej wysoka wartość
wysoka wartość
bardzo wysoka wartość w stosunku do kosztów
WSTECZ
DALEJ
Zakończono


Badanie Urzędów - badanie-urzedow.umk.pl - Mozilla Firefox
Plik Edycja Widok Historia Zakładki Narzędzia Pomoc
http://www.badanie-urzedow.umk.pl/#
Badanie satysfakcji klientów Urzędu
WSTĘP P1 P2 P3 P4 P5 P6 P7 P8 P9 P10 P11 P12 P13 P14 P15 METRYCZKA
CZEŚĆ V. WIZERUNEK
|proszę wyrazić swoją opinię w odniesieniu do wszystkich załatwianych w Urzędzie spraw|
P12
Jak ocenił/a/by Pan/Pani reputację Urzędu jako profesjonalnego i godnego zaufania partnera?
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
bardzo nisko
nisko
dość nisko
raczej wysoko
wysoko
bardzo wysoko
WSTECZ
DALEJ
UNIA EUROPEJSKA
Zakończono


Badanie Urzędów - badanie-urzedow.umk.pl - Mozilla Firefox
Plik Edycja Widok Historia Zakładki Narzędzia Pomoc
http://www.badanie-urzedow.umk.pl/#
Badanie satysfakcji klientów Urzędu
WSTĘP P1 P2 P3 P4 P5 P6 P7 P8 P9 P10 P11 P12 P13 P14 P15 METRYCZKA
CZEŚĆ V. WIZERUNEK
|proszę wyrazić swoją opinię w odniesieniu do wszystkich załatwianych w Urzędzie spraw|
P13
Jak ocenił/a/by Pan/Pani wizerunek Urzędu pod względem jakości świadczonych usług i zorientowania na klienta?
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
bardzo nisko
nisko
dość nisko
raczej wysoko
wysoko
bardzo wysoko
WSTECZ
DALEJ
Zakończono


Badanie Urzędów - badanie-urzedow.umk.pl - Mozilla Firefox
Plik Edycja Widok Historia Zakładki Narzędzia Pomoc
http://www.badanie-urzedow.umk.pl/#
Badanie satysfakcji klientów Urzędu
WSTĘP P1 P2 P3 P4 P5 P6 P7 P8 P9 P10 P11 P12 P13 P14 P15 METRYCZKA
CZĘŚĆ VI. IDEALNY URZĄD
|proszę wyrazić swoją opinię w odniesieniu do wszystkich załatwianych w Urzędzie spraw|
P14
Proszę pomyśleć o Urzędzie idealnym pod każdym względem. Jak blisko lub daleko jest oceniany Urząd od tego ideału?
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
bardzo daleko
daleko
dość daleko
raczej blisko
blisko
bardzo blisko
WSTECZ
DALEJ
Zakończono


Badanie Urzędów - badanie-urzedow.umk.pl - Mozilla Firefox
Plik Edycja Widok Historia Zakładki Narzędzia Pomoc
http://www.badanie-urzedow.umk.pl/#
Badanie satysfakcji klientów Urzędu
WSTĘP P1 P2 P3 P4 P5 P6 P7 P8 P9 P10 P11 P12 P13 P14 P15 METRYCZKA
CZĘŚĆ VII. LOJALNOŚĆ
|proszę wyrazić swoją opinię w odniesieniu do wszystkich załatwianych w Urzędzie spraw|
P15
Czy jest Pan/Pani gotowy/a wyrażać pozytywne opinie o Urzędzie?
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
na pewno nie
nie
raczej nie
raczej tak
tak
na pewno tak
WSTECZ
DALEJ
UNIA EUROPEJSKA
Zakończono

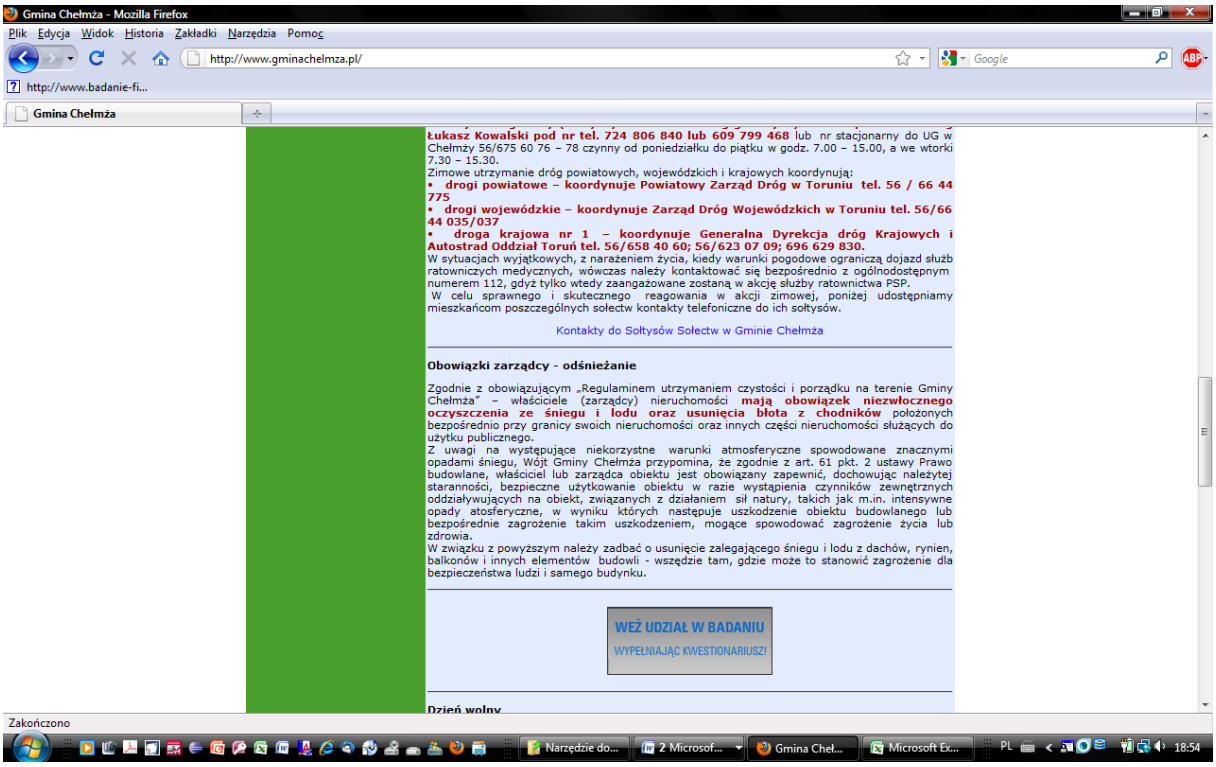

Badanie Urzędów - badanie-urzedow.umk.pl - Mozilla Firefox
Plik Edycja Widok Historia Zakładki Narzędzia Pomoc
http://www.badanie-urzedow.umk.pl/#
Szukaj w Google
Badanie Urzędów - badanie-urzedow...
METRYCZKA
Płeć:
1 kobieta
2 mężczyzna
Wiek:
1 16-25
2 26-40
3 41-65
4 powyżej 65
Status zawodowy:
|można wskazać więcej niż jedną odpowiedź|
1 uczeń szkoły średniej
2 student
3 pracujący
4 bezrobotny
5 emeryt/rencista
Wykształcenie:
1 podstawowe
2 zawodowe
3 gimnazjalne
4 średnie
5 pomaturalne
6 wyższe
Zakończono

Załącznik 3. *Print screeny* stron internetowych dziesięciu Jednostek Samorządu Terytorialnego powiatu toruńskiego oraz strony internetowej projektu zawierające baner internetowy, stanowiący link do elektronicznej formy kwestionariusza badawczego

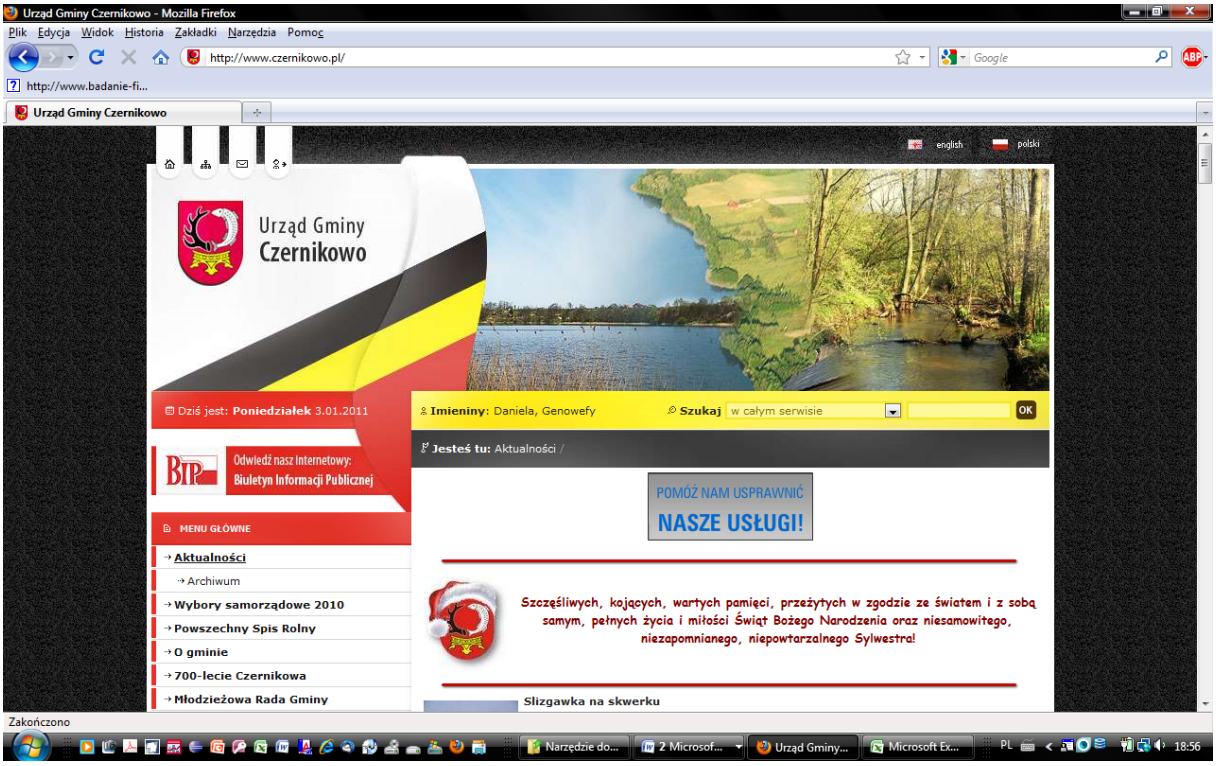
Załącznik 3.1. Strona www Starostwa Powiatowego w Toruniu

Załącznik 3.2. Strona www Urzędu Miasta Chełmży

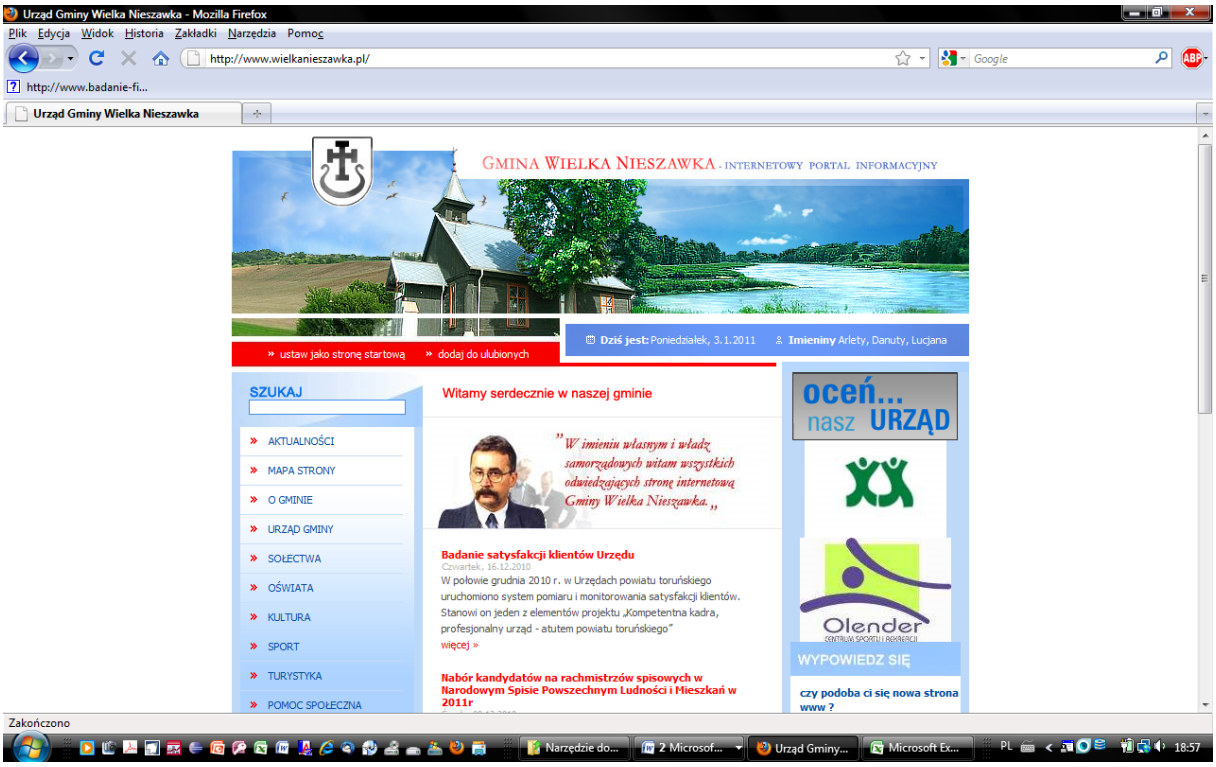
Załącznik 3.3. Strona www Urzędu Gminy Chełmża



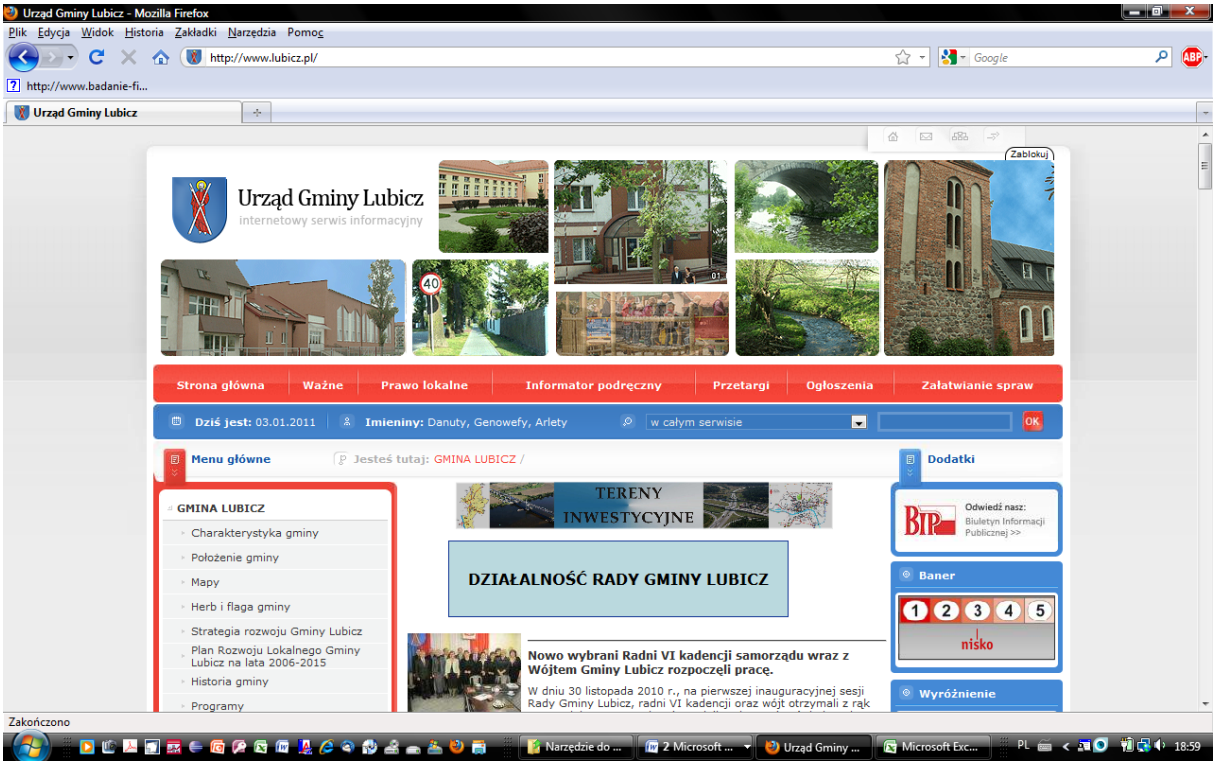
Załącznik 3.4. Strona www Urzędu Gminy Czernikowo



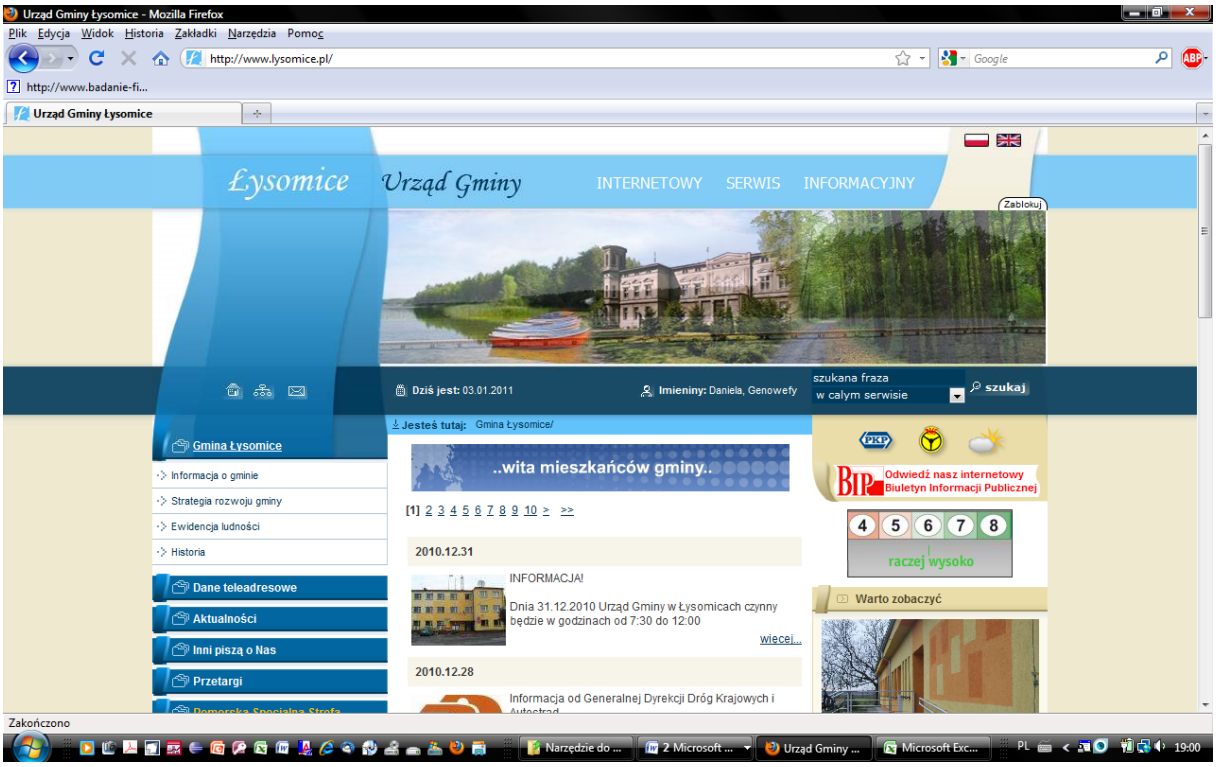
Załącznik 3.5. Strona www Urzędu Gminy w Wielkiej Nieszawce



Załącznik 3.6. Strona www Urzędu Gminy w Lubiczu

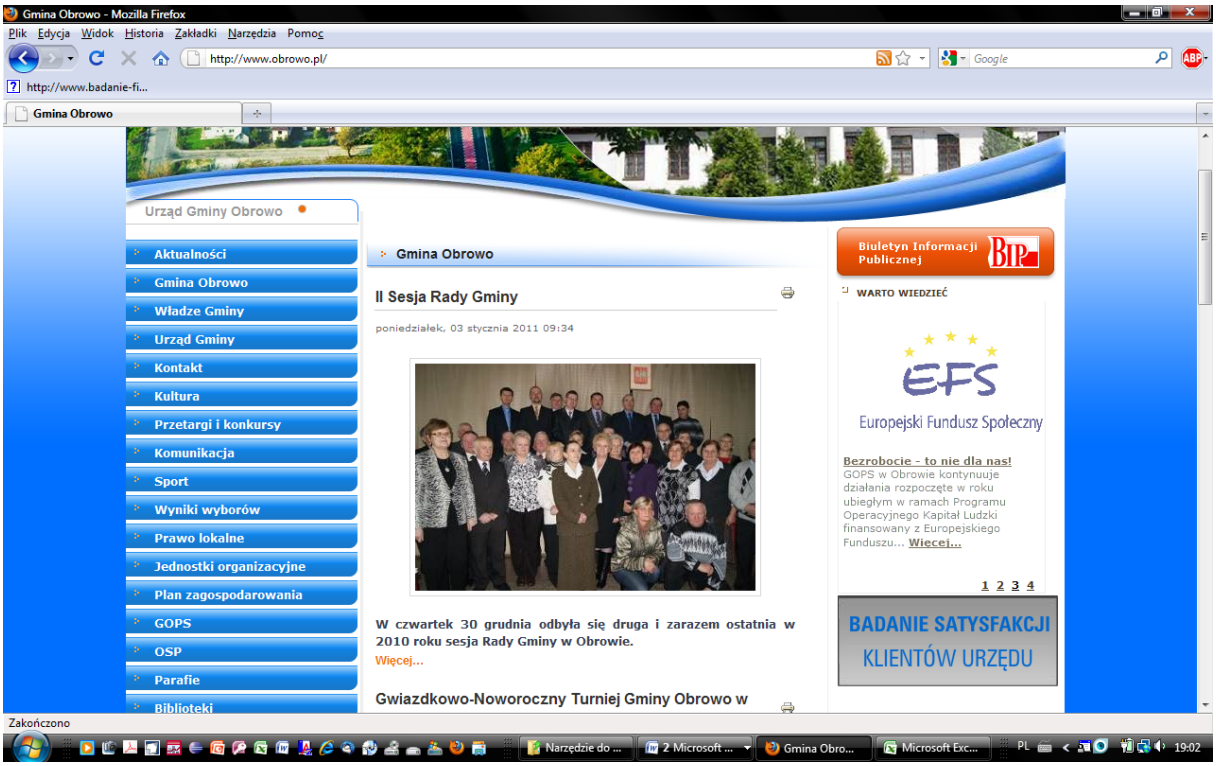


Załącznik 3.7. Strona www Urzędu Gminy w Łysomicach



Załącznik 3.8. Strona www Urzędu Gminy w Łubiance

Załącznik 3.9. Strona www Urzędu Gminy w Obrowie



Załącznik 3.10. Strona www Urzędu Gminy w Złejwsi Wielkiej

Załącznik 3.11. Strona www projektu „Kompetentna kadra, profesjonalny urząd – atutem powiatu toruńskiego”