



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



**NARZĘDZIE GENERUJĄCE ZBIORCZE WYNIKI POMIARU
SATYSFAKCJI KLIENTÓW JEDNOSTEK SAMORZĄDU
TERYTORIALNEGO POWIATU TORUŃSKIEGO**

Rafał Haffer

Toruń, wrzesień 2011



Spis treści

1. Wprowadzenie	3
2. Charakterystyka narzędzia generującego zbiorcze wyniki pomiaru satysfakcji klientów	3
Załączniki	4
Załącznik 1. <i>Print screeny</i> ośmiu arkuszy pliku programu Excel stanowiącego narzędzie generujące zbiorcze wyniki pomiaru satysfakcji klientów JST	5
Załącznik 2. Instrukcja 1: wprowadzanie danych z ankiety wykładanej do kwestionariusza internetowego	9
Załącznik 3. Instrukcja 2: posługiwanie się narzędziem generującym zbiorcze wyniki pomiaru satysfakcji klientów JST	11



1. Wprowadzenie

Narzędzie generujące zbiorcze wyniki pomiaru satysfakcji klientów 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 instrument pomiarowy. Stanowią one odrębne dokumenty. Narzędzie generujące zbiorcze wyniki pomiaru satysfakcji klientów scharakteryzowano natomiast w dalszej części niniejszego opracowania.

2. Charakterystyka narzędzia generującego zbiorcze wyniki pomiaru satysfakcji klientów

Narzędzie generujące zbiorcze wyniki pomiaru satysfakcji klientów JST ma postać pliku programu Excel (w wersji 97-2003 kompatybilnej także z wersjami nowszymi). W pliku po otwarciu wyświetlają się w lewym dolnym rogu ekranu nazwy ośmiu arkuszy nazwanych odpowiednio: Dane surowe, 2, 3, 4, 5, 5.1 - BW, 5.2 - W, 5.2 - MW, zaprezentowanych w załączniku 1. Dane z pomiaru satysfakcji klientów JST wprowadzane są jedynie do arkusza „Dane surowe”. Pozostałe arkusze to arkusze wynikowe, zawierające gotowe wykresy z wynikami, generowane automatycznie po wprowadzeniu danych do arkusza „Dane surowe”.

Arkusz „Dane surowe” zbudowany jest podobnie jak arkusz pliku zbierającego wyniki pomiaru satysfakcji klientów JST realizowanego *on-line* w oparciu o kwestionariusz internetowy. Kolumny od C do BI arkusza „Dane surowe” odpowiadają dokładnie kolumnom od A do BG arkusza generowanego z pomiaru *on-line* ze strony www.badanie-urzedow.umk.pl/admin. Kolumna A arkusza „Dane surowe” to liczba porządkowa (L.p.) odzwierciedlająca liczbę rekordów (wierszy) z danymi pochodzącymi od każdego ze zbadanych klientów JST. Kolumna B arkusza „Dane surowe” to rodzaj ankiety (Rodz_Ankt) – kolumna, którą należy uzupełnić danymi informującymi o rodzaju ankiety – wykładanej (oznaczenie: 1) lub internetowej (oznaczenie: 2) – z której pochodzą poszczególne rekordy z danymi.

Arkusz „Dane surowe” to arkusz, w który należy wkleić (po uprzednim kliknięciu komórki C2) dane skopiowane z arkusza wygenerowanego z pomiaru *on-line* z komórek A2:BGn (gdzie n oznacza liczbę rekordów, a więc wierszy z danymi).

W celu uzyskania wszystkich wykresów w kolejnych arkuszach narzędzia generującego wyniki należy również w arkuszu „Dane surowe” wypełnić kolumnę B dla wszystkich rekordów z danymi cyframi 1 lub 2, w zależności od tego z jakiego rodzaju badania (ankiety wykładanej lub internetowej) pochodzą dane w danym rekordzie. Zdobycie informacji na ten temat możliwe jest po uprzednim wprowadzeniu danych z ankiety wykładanej do kwestionariusza internetowego zgodnie z instrukcją 1 stanowiącą załącznik 2.

Arkusz „2” zawiera wykresy z wynikami, generowane automatycznie po wprowadzeniu danych do arkusza „Dane surowe”. Wykresy w arkuszu „2” to rysunki 1-7 punktu 2 raportu z badania satysfakcji klientów JST. Wystarczy więc skopiować poszczególne wykresy i wkleić je



do raportu z badania satysfakcji klientów JST, a następnie zmienić ich opisy uwzględniając różnice w wynikach (jeśli wystąpią).

Arkusz „3” zawiera wykresy z wynikami, generowane automatycznie po wprowadzeniu danych do arkusza „Dane surowe”. Wykresy w arkuszu „3” to rysunki 8-15 punktu 3 raportu z badania satysfakcji klientów JST. Wystarczy więc skopiować poszczególne wykresy i wkleić je do raportu z badania satysfakcji klientów JST, a następnie zmienić ich opisy uwzględniając różnice w wynikach (jeśli wystąpią).

Arkusz „4” zawiera wykresy z wynikami, generowane automatycznie po wprowadzeniu danych do arkusza „Dane surowe”. Wykresy w arkuszu „4” to rysunki 16-25 punktu 4 raportu z badania satysfakcji klientów JST. Wystarczy więc skopiować poszczególne wykresy i wkleić je do raportu z badania satysfakcji klientów JST, a następnie zmienić ich opisy uwzględniając różnice w wynikach (jeśli wystąpią).

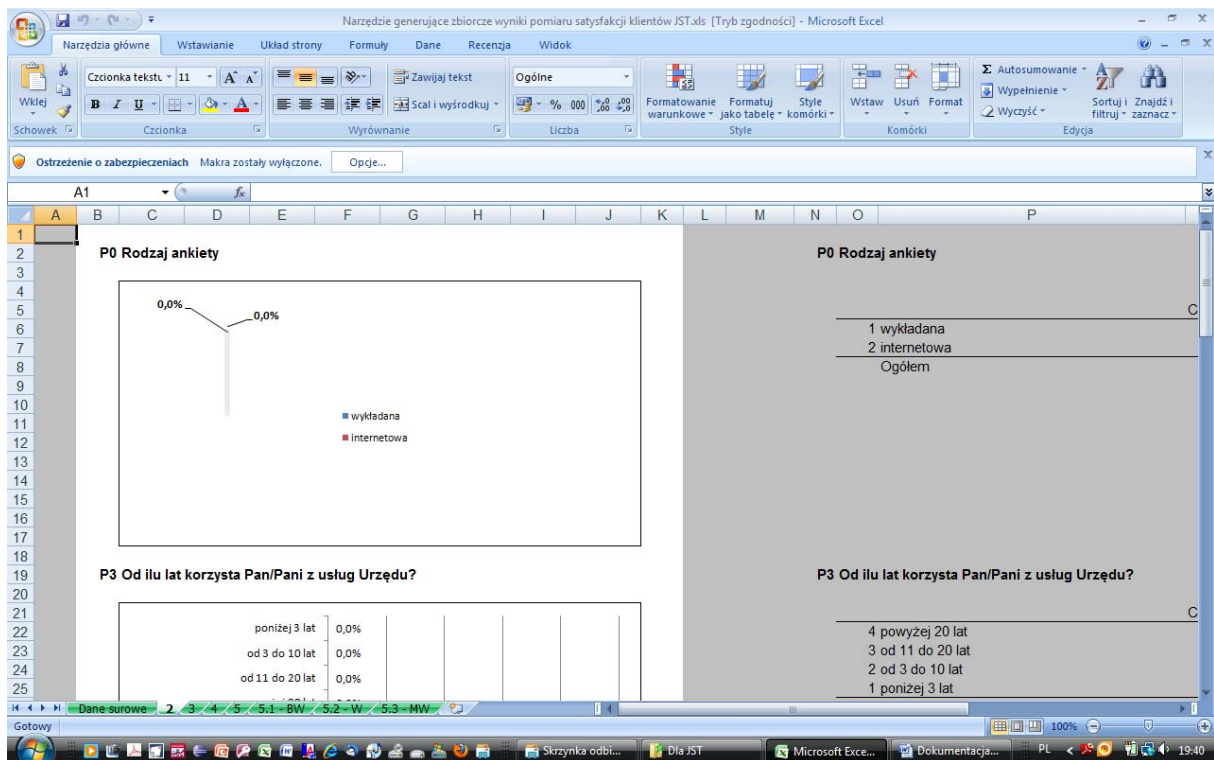
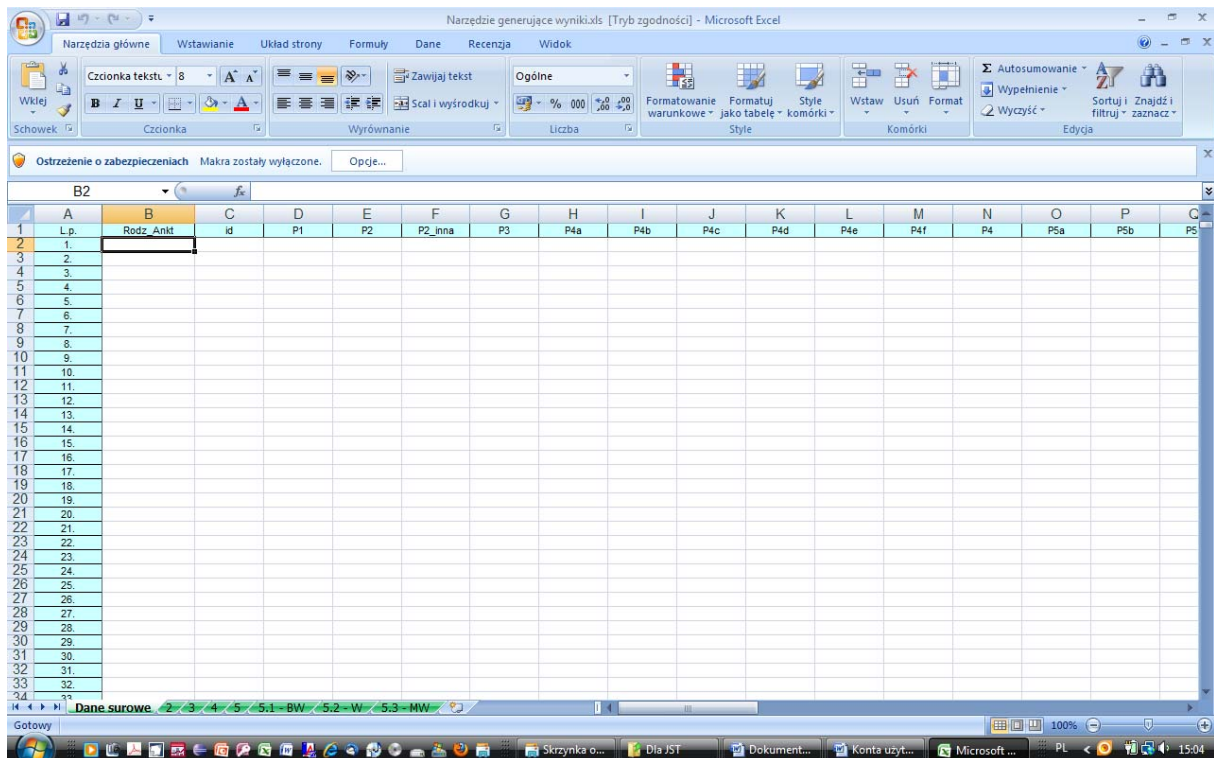
Arkusz „5” zawiera wykres z wynikami, generowany automatycznie po wprowadzeniu danych do arkusza „Dane surowe”. Wykres w arkuszu „5” to rysunek 26 punktu 5 raportu z badania satysfakcji klientów JST. Wystarczy więc skopiować wykres i wkleić go do raportu z badania satysfakcji klientów JST, a następnie zmienić jego opis uwzględniając różnice w wynikach. W tym przypadku jednak wykres różni się nieznacznie od wykresu w raporcie pierwszym (z kwietnia 2011). Wskazując bowiem na priorytety w zakresie działań doskonalących, wśród wyznaczników wartości usług JST uporządkowanych od najniższej do najwyższej ocenionego, nowy wykres nie uwzględnia podziału na pierwszorzędne i drugorzędne wymiary jakości, tak jak miało to miejsce na rysunku w raporcie z kwietnia 2011. Priorytety w zakresie działań doskonalących w rozbiciu na pierwszorzędne, drugorzędne i trzeciorzędne (jeśli by i takie zostały wskazane przez respondentów) wymiary jakości prezentują osobno dla każdej z grup trzy kolejne arkusze, mianowicie: arkusz 5.1 - BW (wymiar jakości ocenione jako bardzo ważne, a więc pierwszorzędne), arkusz 5.2 - W (wymiar jakości ocenione jako ważne, a więc drugorzędne) oraz arkusz 5.2 - MW (wymiar jakości ocenione jako mniej ważne, a więc trzeciorzędne).

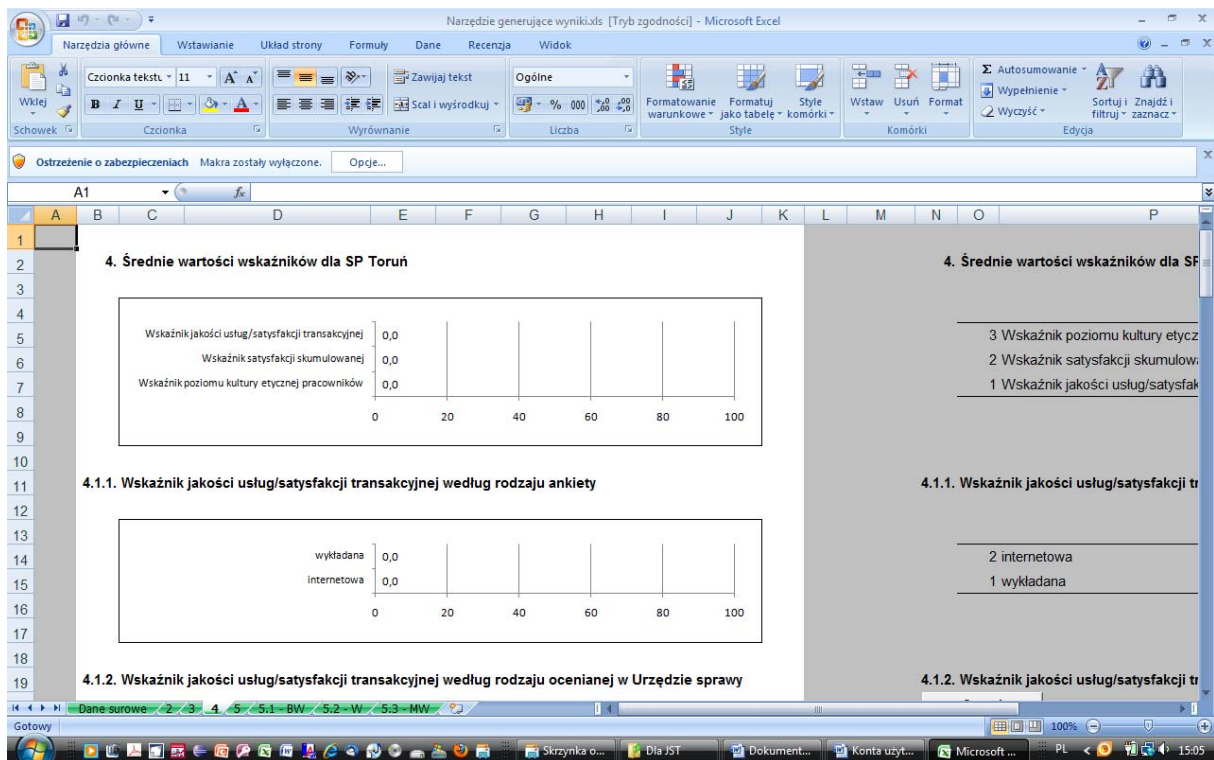
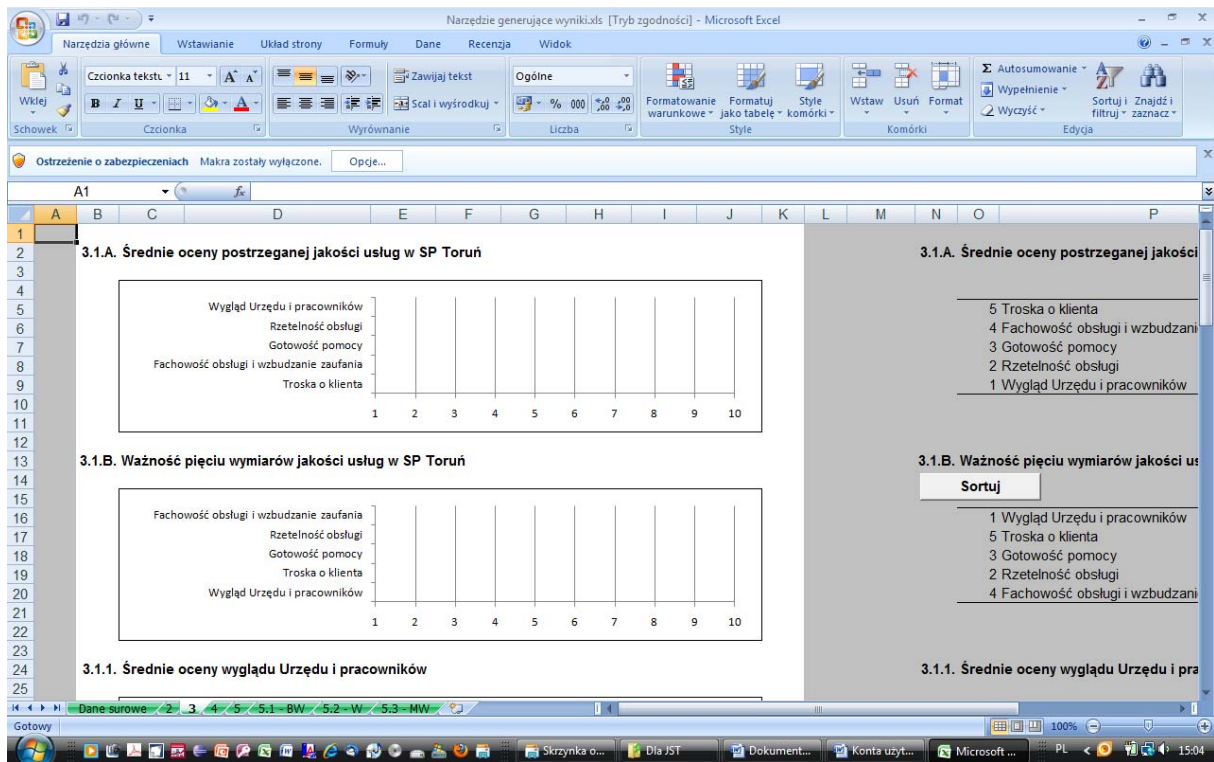
Posługiwanie się narzędziem generującym zbiorcze wyniki pomiaru satysfakcji klientów JST opisuje instrukcja 2 stanowiąca załącznik 3.

Załączniki



Załącznik 1. *Print screeny* ośmiu arkuszy pliku programu Excel stanowiącego narzędzie generujące zbiorcze wyniki pomiaru satysfakcji klientów JST







Narzędzie generujące wyniki.xls [Tryb zgodności] - Microsoft Excel

Ostrzeżenie o zabezpieczeniach Makra zostały wyłączone. Opcje...

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P
1																
2		5.2. Priorytety w zakresie działań doskonalących (ważne)														
3																
4																
5																
6																
7																
8																
9																
10																
11																
12																
13																
14																
15																
16																
17																
18																
19																

Sortuj

#DZIEL/0!
#DZIEL/0!
#DZIEL/0!
#DZIEL/0!
#DZIEL/0!
#DZIEL/0!
#DZIEL/0!
#DZIEL/0!
#DZIEL/0!
#DZIEL/0!
#DZIEL/0!
#DZIEL/0!
#DZIEL/0!
#DZIEL/0!
#DZIEL/0!
#DZIEL/0!
#DZIEL/0!
#DZIEL/0!
#DZIEL/0!

Narzędzie generujące wyniki.xls [Tryb zgodności] - Microsoft Excel

Ostrzeżenie o zabezpieczeniach Makra zostały wyłączone. Opcje...

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P
1																
2		5.3. Priorytety w zakresie działań doskonalących (mniej ważne)														
3																
4																
5																
6																
7																
8																
9																
10																
11																
12																
13																
14																
15																
16																
17																
18																
19																

Sortuj

#DZIEL/0!
#DZIEL/0!
#DZIEL/0!
#DZIEL/0!
#DZIEL/0!
#DZIEL/0!
#DZIEL/0!
#DZIEL/0!
#DZIEL/0!
#DZIEL/0!
#DZIEL/0!
#DZIEL/0!
#DZIEL/0!
#DZIEL/0!
#DZIEL/0!
#DZIEL/0!
#DZIEL/0!
#DZIEL/0!
#DZIEL/0!



Załącznik 2. Instrukcja 1: wprowadzanie danych z ankiety wykładanej do kwestionariusza internetowego

- 1/ Dane należy wprowadzić na stronie www.badanie-urzedow.umk.pl
- 2/ Kwestionariusz wprowadzać, gdy wypełniony jest przynajmniej w 70%.
- 3/ P2 - w przypadku oznaczenia więcej niż jednej sprawy, zaznaczyć tylko jedną losowo wybraną opcję.
- 4/ Jeśli respondent na skali wskazał przez pomyłkę dwie wartości, wybrać wyższą.
- 5/ Jeśli respondent na skali wskazał przez pomyłkę dwie wartości, ale oznaczył w jakiś sposób tę właściwą, wybrać wskazaną przez niego.
- 6/ Zdarzyć się może, że respondent przeoczy któryś z wierszy i nie oznaczy wartości na skali – dlatego przed wprowadzeniem bloku z ocenami najpierw sprawdzić (sfotografować wzrokiem cały blok), czy któryś z wierszy nie jest pusty, aby przez pomyłkę nie oznaczyć wiersza pominiętego.
- 7/ Jeśli przy wprowadzaniu zostanie przez pomyłkę wprowadzona ocena w pominiętym przez respondenta wierszu, trzeba zacząć wprowadzanie od nowa (zamknąć przeglądarkę bez przesyłania danych i uruchomić ją ponownie), aby uwzględnić braki danych i nie oznaczać fałszywych wskazań.
- 8/ W metryczce, w części status zawodowy, możliwe jest oznaczenie więcej niż jednej odpowiedzi.
- 9/ W metryczce, w części wykształcenie, przy kilku oznaczeniach wybrać tylko jeden wariant – najwyższy.
- 10/ Po wprowadzeniu większej partii kwestionariuszy z jednego urzędu, przed planowaną przerwą w pracy (lub po jej zakończeniu), wejść na stronę www.badanie-urzedow.umk.pl/admin; wpisać login: pomiar_satysfakcji, hasło: badanie_2012 oraz kod podany na ekranie.
 - a. Po wejściu na stronę kliknąć w lewym boczku zakładkę: Badanie urzędów, a następnie w górnej części ekranu wprowadzić datę początkową i datę końcową pomiaru przez kliknięcie ikony kalendarza po lewej, następnie rozwinąć trzeci wiersz, wybrać pozycję „-- wszystkie wpisy” i wcisnąć przycisk: Pobierz.
 - b. Otworzy się kolejne okno dialogowe, na którym należy wcisnąć przycisk: OK, aby pobrać plik za pomocą programu Excel. W pliku otwartym w programie Excel,



sprawdzić numery (id) ostatnio wprowadzonych rekordów i zapisać je na kwestionariuszach. Jeśli zdarzy się, że lista ostatnio wprowadzonej partii rekordów z danego urzędu zostanie przerwana rekordami z innego urzędu, należy uwzględnić ten fakt przy numerowaniu kwestionariuszy. Zamknąć plik bez zapisywania.

- c. Wrócić na stronę internetową badania i w lewej części ekranu wcisnąć przycisk Wyloguj.



Załącznik 3. Instrukcja 2: posługiwanie się narzędziem generującym zbiorcze wyniki pomiaru satysfakcji klientów JST

- 1/ Wejść na stronę internetową www.badanie-urzedow.umk.pl/admin
- 2/ Wprowadź login: pomiar_satysfakcji, hasło: badanie_2012 oraz kod podany na ekranie.
- 3/ Po wejściu na stronę kliknij w lewym boczku zakładkę: Badanie urzędów, a następnie w górnej części ekranu wprowadzić datę początkową i datę końcową pomiaru przez kliknięcie ikony kalendarza po lewej, następnie rozwiń trzeci wiersz, wybierz nazwę swojego urzędu, np. Starostwo Powiatowe w Toruniu lub Urząd Gminy w Lubiczu i wciśnij przycisk: Pobierz. Otworzy się kolejne okno dialogowe.
- 4/ W nowym oknie dialogowym, wciśnij przycisk: POBIERZ, aby pobrać plik za pomocą programu Excel.
- 5/ W pliku otwartym w programie Excel (zawierającym w nazwie słowo „eksport” oraz datę i godzinę pobrania danych np. eksport-2011-09-08_14_31.csv), skopiuj dane z komórek A2:BGn.
- 6/ Otwórz plik: Narzędzie generujące zbiorcze wyniki pomiaru satysfakcji klientów JST.xls
 - a. Jeśli pracujesz w programie Excel 2007, na ekranie, na pasku pod ikonami funkcji programu może pojawić się „Ostrzeżenie o zabezpieczeniach: Makra zostały wyłączone.” W takiej sytuacji należy włączyć makra. W tym celu na pasku ostrzeżenia kliknij przycisk „Opcje...”, następnie w nowo otwartym oknie dialogowym zaznacz opcję „Włącz tę zawartość” i kliknij przycisk OK.
 - b. Jeśli pracujesz w programie Excel 97-2003, na ekranie w nowym oknie dialogowym może pojawić się ostrzeżenie: „Makra są wyłączone.” W takiej sytuacji należy włączyć makra. W tym celu kliknij przycisk OK i zamknij okno. Następnie na pasku górnym kliknij „Narzędzia”, dalej: „Opcje...”, dalej: „Zabezpieczenia”, dalej: „Bezpieczeństwo makr”, zaznacz opcję „niskie” i kliknij przycisk OK.
- 7/ W arkuszu „Dane surowe” kliknij komórkę C2.
- 8/ Wklej skopiowane dane.
- 9/ W arkuszu „Dane surowe” wypełnij kolumnę B (Rodz_Ankt) dla wszystkich rekordów z danymi wpisując cyfry 1 lub 2, w zależności od tego z jakiego rodzaju badania (ankiety wykładanej – oznaczenie: 1 – lub ankiety internetowej – oznaczenie: 2) pochodzą dane w danym rekordzie.



- a. W tym celu kliknij komórkę B2, wpisz 1 i naciśnij ENTER. Ponownie kliknij komórkę B2 i skopiuj jej zawartość. Zaznacz zakres komórek B3:Bn (gdzie n oznacza liczbę rekordów, a więc wierszy z danymi) i wklej skopiowaną wartość.
 - b. Następnie w kolumnie B cyfrę 1 zamień na cyfrę 2 dla wszystkich tych rekordów (wierszy), których identyfikatory (id) odpowiadają przypadkom kwestionariuszy pochodzącym z ankiety wykładanej.
 - c. Zdobyć informacji na ten temat możliwe jest po uprzednim wprowadzeniu danych z ankiety wykładanej do kwestionariusza internetowego zgodnie z instrukcją 1 stanowiącą załącznik 2.
- 10/ We wszystkich arkuszach (poza arkuszem „Dane surowe”) odszukaj przy wybranych wykresach (po ich prawej stronie) przycisk „Sortuj” i kliknij go (jeśli przycisk ten nie wywoła akcji sortowania, zamknij plik i zapisz go zgodnie z zawartością punktu 11/, następnie otwórz go ponownie i wykonaj polecenie z punktu 6b).
- 11/ Zapisz plik: Narzędzie generujące zbiorcze wyniki pomiaru satysfakcji klientów JST.xls stosując funkcję „Zapisz jako” pod nową nazwą np. Zbiorcze wyniki pomiaru satysfakcji klientów JST 2012.xls
- 12/ Otwórz plik: Raport z badania satysfakcji klientów JST.doc
- 13/ Wróć do uprzednio zapisanego pliku: Zbiorcze wyniki pomiaru satysfakcji klientów JST 2012.xls.
- 14/ Skopiuj poszczególne wykresy z wynikami z arkusza „2” i wklej je do pliku: Raport z badania satysfakcji klientów JST.doc w miejsce rysunków 1-7 w punkcie 2 raportu, a następnie zmień ich opisy uwzględniając różnice w wynikach (jeśli wystąpią).
- 15/ Skopiuj poszczególne wykresy z wynikami z arkusza „3” i wklej je do pliku: Raport z badania satysfakcji klientów JST.doc w miejsce rysunków 8-15 w punkcie 3 raportu, a następnie zmień ich opisy uwzględniając różnice w wynikach (jeśli wystąpią).
- 16/ Skopiuj poszczególne wykresy z wynikami z arkusza „4” i wklej je do pliku: Raport z badania satysfakcji klientów JST.doc w miejsce rysunków 16-25 w punkcie 4 raportu, a następnie zmień ich opisy uwzględniając różnice w wynikach (jeśli wystąpią).
- 17/ Skopiuj wykres z wynikami z arkusza „5” i wklej go do pliku: Raport z badania satysfakcji klientów JST.doc w miejsce rysunku 26 w punkcie 5 raportu, a następnie zmień jego opis uwzględniając różnice w wynikach.
- a. W tym przypadku jednak wykres różni się nieznacznie od wykresu w raporcie pierwszym (z kwietnia 2011). Wskazując bowiem na priorytety w zakresie działań doskonalących, wśród wyznaczników wartości usług JST uporządkowanych od najniższej do najwyższej ocenionego, nowy wykres nie uwzględnia podziału na pierwszorzędne i



drugorzędne wymiary jakości, tak jak miało to miejsce na rysunku w raporcie z kwietnia 2011.

- b. Priorytety w zakresie działań doskonalących w rozbiciu na pierwszorzędne, drugorzędne i trzeciorzędne (jeśli by i takie zostały wskazane przez respondentów) wymiary jakości prezentują osobno dla każdej z grup trzy kolejne arkusze, mianowicie: arkusz 5.1 - BW (wymiary jakości ocenione jako bardzo ważne, a więc pierwszorzędne), arkusz 5.2 - W (wymiary jakości ocenione jako ważne, a więc drugorzędne) oraz arkusz 5.2 - MW (wymiary jakości ocenione jako mniej ważne, a więc trzeciorzędne).