

Biuletyn Informacji Publicznej Urzędu Miejskiego Trzcianki

Adres artykułu: <https://bip.trzcianka.pl/artykul/wyniki-badania-satysfakcji-klientow-urzedu-miejskiego-trzcianki-w-2023-r>

Wyniki badania satysfakcji klientów Urzędu Miejskiego Trzcianki w 2023 r.

Wyniki badania satysfakcji klientów

Badanie satysfakcji klientów Urzędu Miejskiego Trzcianki w 2023 r. prowadzone było jednocześnie przy pomocy dwóch metod:

1. badania przeprowadzonego przy użyciu kiosku ankietowego w budynku urzędu,
2. badania ankietowego przeprowadzonego on-line.

W badaniu ankietowym on-line wzięło udział 5 osób, natomiast oceny za pomocą kiosku ankietowego dokonało aż 6 056 osób.

Wyniki badania przeprowadzonego przy użyciu kiosku ankietowego w budynku urzędu

Badanie przy użyciu kiosku ankietowego polegało na wyborze znaku graficznego, symbolizującego poziom zadowolenia klienta urzędu: pozytywny, neutralny lub negatywny.

Ogólny poziom zadowolenia klientów Urzędu Miejskiego Trzcianki w 2023 r. w znaczącej większości został oceniony pozytywnie- 84%, 12 % uczestników badania wyraziło ocenę negatywną, a 4% neutralną.

Znaczącą grupę wśród badanych (2687) stanowiły osoby, które nie wskazały obszaru oceny, tj. referatu, komórki organizacyjnej- 83% z nich oceniła urząd pozytywnie, 12% negatywnie i 5 % neutralnie.

Najczęściej oceniano: Urząd Stanu Cywilnego, Referat Ochrony Środowiska, Referat Planowania i Gospodarki Nieruchomościami oraz Referat Organizacyjny i Spraw Obywatelskich.

Największy procent ocen pozytywnych otrzymały: Referat Organizacyjny i Spraw Obywatelskich (93%), Referat Inwestycji i Środków Zewnętrznych (91%), Urząd Stanu Cywilnego (83%), Referat Ochrony Środowiska (83%) i Referat Finansowo- Budżetowy (83%).

Szczegóły ocen z roku 2023 [Opis grafiki](#)

Wyniki badania ankietowego przeprowadzonego on-line

W badaniu wzięło udział jedynie 5 osób, co nie stanowi grupy reprezentatywnej. Uczestnikami badania były kobiety pracujące z wykształceniem wyższym i średnim, z różnych grup wiekowych. Badanie przeprowadzono z zastosowaniem 3-stopniowej skali ocen (słabo, przeciętnie, dobrze).

Z badanych obszarów najlepiej oceniono wizerunek urzędu, tj. lokalizację i oznakowanie. Natomiast czystość, czytelność stosowanych formularzy oraz schludność ubioru urzędników oceniono dobrze i przeciętnie. Przeciętnie oceniono: atrakcyjności i przejrzystość stron internetowych. Uczestnicy badania w większości słabo ocenili: dostępność i liczbę miejsc parkingowych, indywidualne podejście do klienta, kompetencje urzędników oraz rzetelność obsługi.

Metryczka

Wytworzył:	Joanna Noji
Data wytworzenia:	31.01.2024
Opublikował w BIP:	Michał Bednarek
Data opublikowania:	31.01.2024 10:24
Ostatnio zaktualizował:	Michał Bednarek
Data ostatniej aktualizacji:	31.01.2024 10:24
Liczba wyświetleń:	80