



Załącznik Nr 3
do zarządzenia Nr 133/SOR/11
z dnia 17 listopada 2011 r.

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. <i>Print screen</i> kwestionariusza ankiety do pomiaru satysfakcji klientów Urzędu w wersji internetowej	9
Załącznik 3. <i>Print screeny</i> 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 zawieszona na stronach www.pozszczegolnych.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 wzbudzenie 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.

Część 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.).

Część 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 wyobrazonego 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 odstępstwa 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 1-10 w skalę 0-100 odbywa się według formuły: nowa wartość= $100 \cdot (\text{stara wartość} - 1) / 9$. Jest to tzw. dyskretna normalizacja, która odbywa się według ogólnego wzoru: nowa wartość= $100 \cdot (\text{stara wartość} - \text{minimalna wartość skali}) / \text{długość skali}$. 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 właściwiej 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