



Raport z badania ankietowego

„Ocena zadowolenia klienta z usług Urzędu Miasta Tychy”

III KWARTAŁ 2009 r.

PYTANIA ZADANE W ANKIECIE

1. Proszę ocenić swoje zadowolenie z usługi

— 1 — 2 — 3 — 4 — 5 — 6 —
całkowity brak zadowolenia pełna satysfakcja

2. Proszę ocenić kompetencje obsługującego Panią/Pana pracownika

— 1 — 2 — 3 — 4 — 5 — 6 —
niskie kompetencje wysokie kompetencje

3. Czy uzyskał(a) Pani/Pan pełną informację na temat załatwianej sprawy?

— 1 — 2 — 3 — 4 — 5 — 6 —
całkowity brak informacji pełna informacja

4. Proszę ocenić kulturę obsługi Klienta

— 1 — 2 — 3 — 4 — 5 — 6 —
niska kultura wysoka kultura



SKALA OCENY

PYTANIA

NUMER

1. Całkowity brak zadowolenia

1 2 3 4 5 6

Pełna satysfakcja

2. Niskie kompetencje

1 2 3 4 5 6

Wysokie kompetencje

3. Całkowity brak informacji

1 2 3 4 5 6

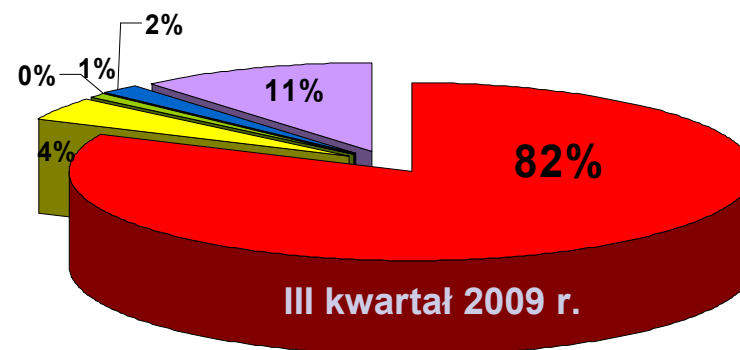
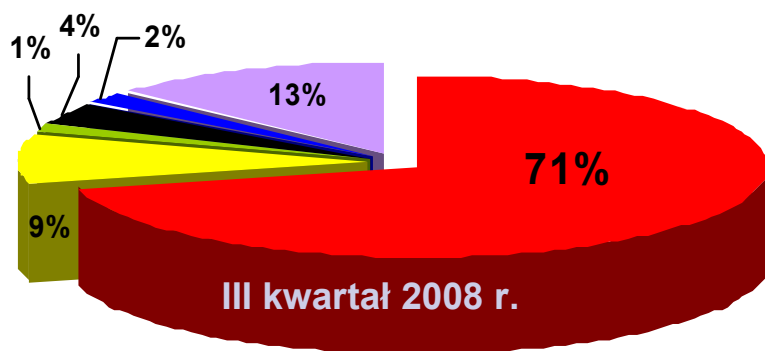
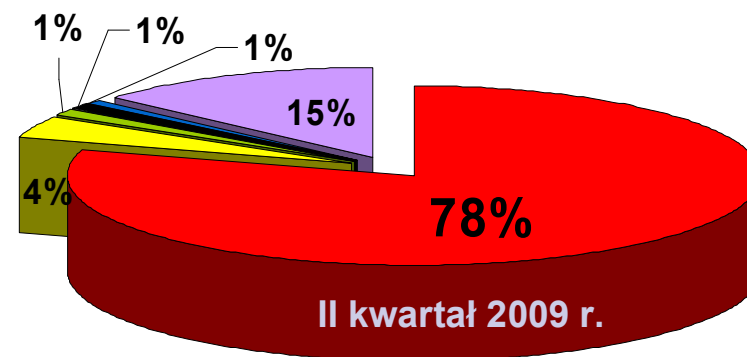
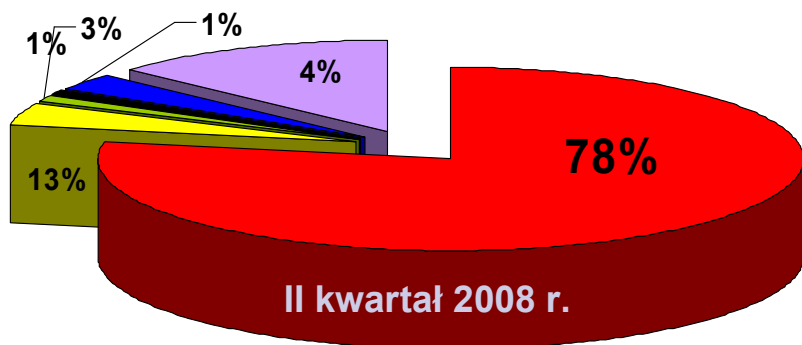
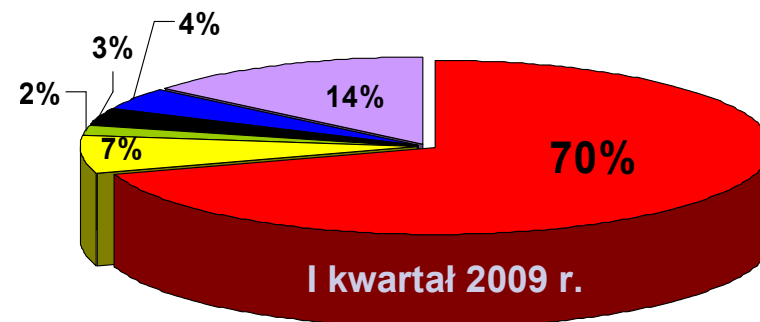
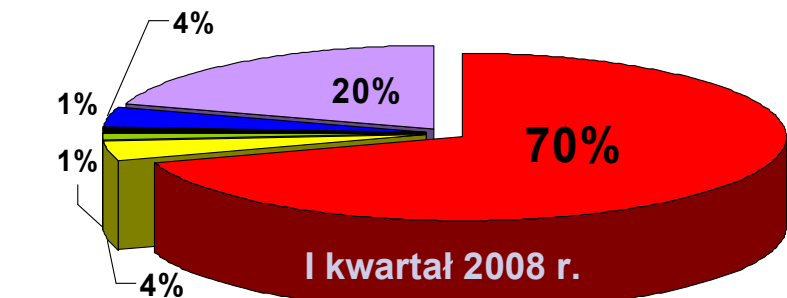
Pełna informacja

4. Niska kultura

1 2 3 4 5 6

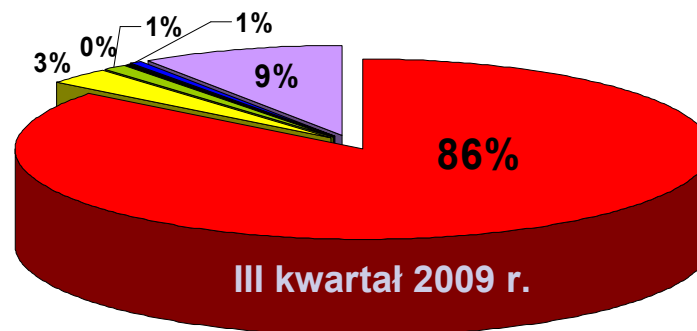
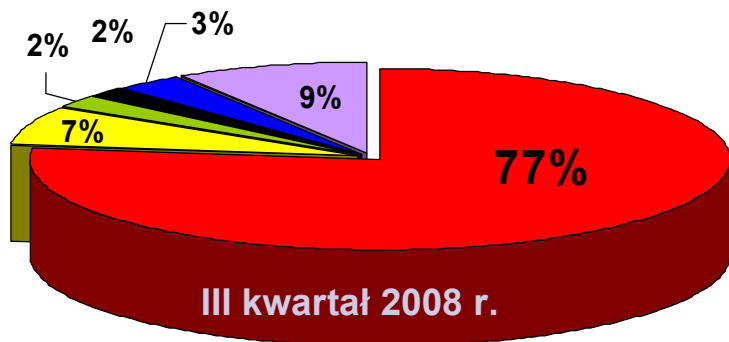
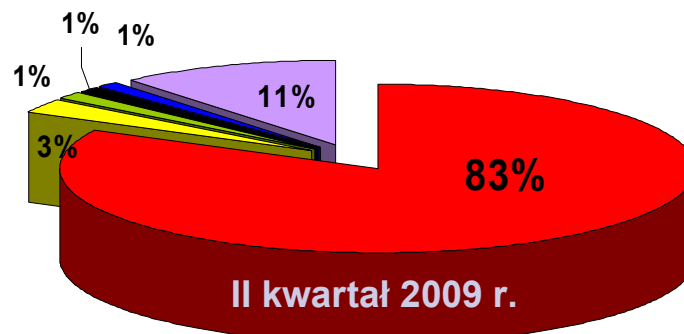
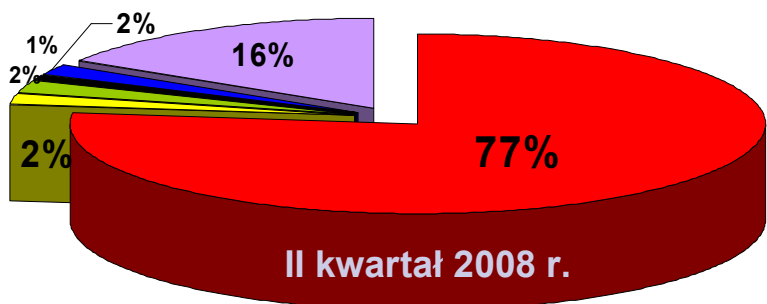
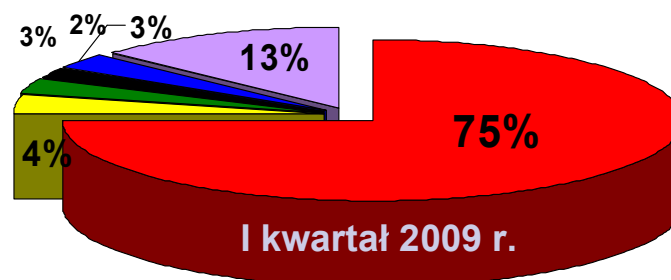
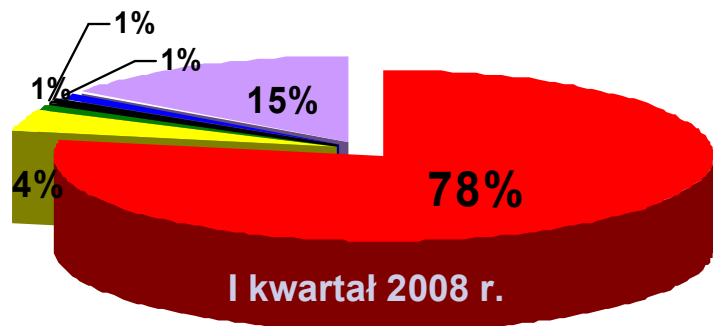
Wysoka kultura

Pytanie Nr 1 PROSZĘ OCENIĆ SWOJE ZADOWOLENIE Z USŁUGI



1 2 3 4 5 6
całkowity brak zadowolenia pełna satysfakcja

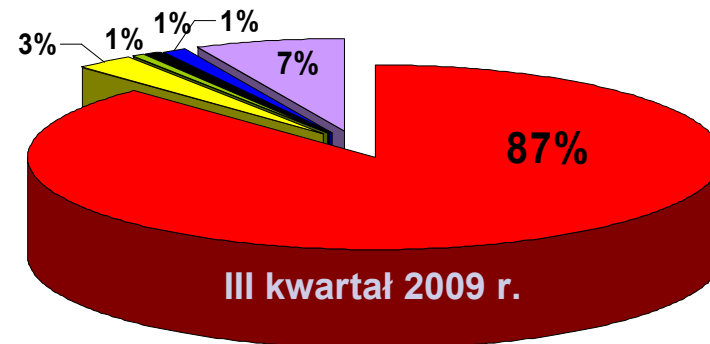
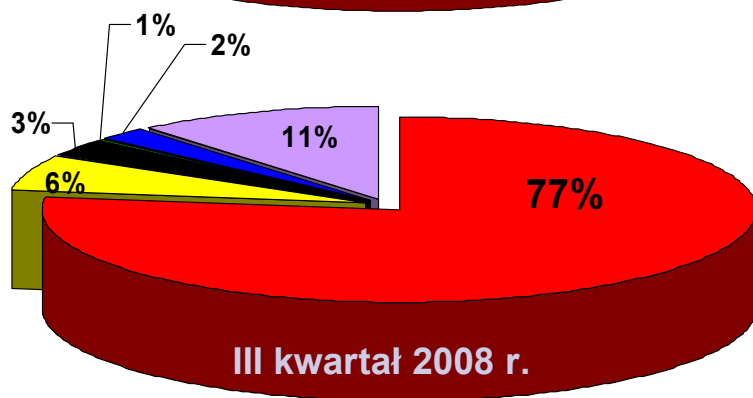
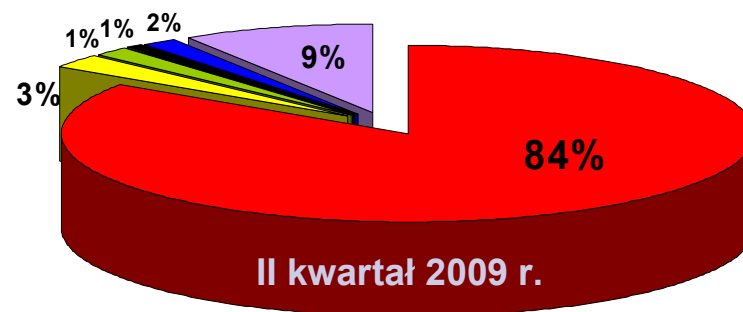
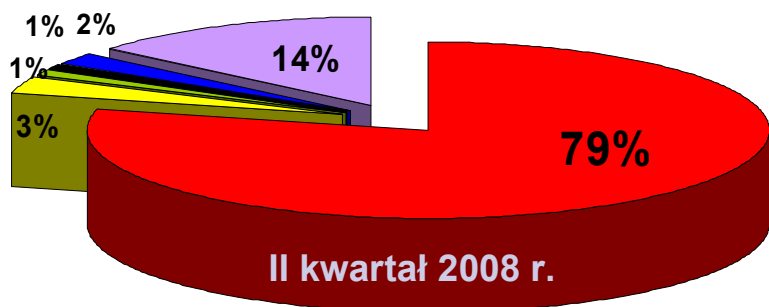
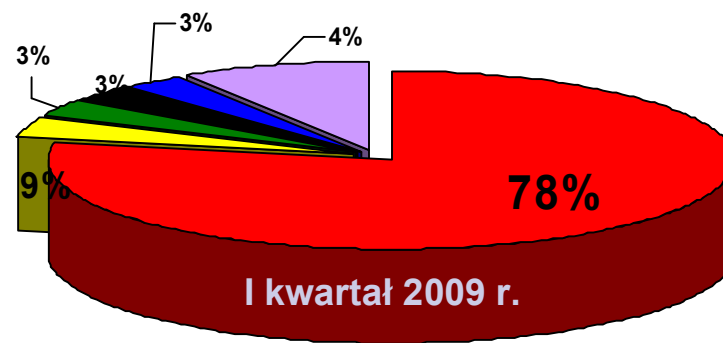
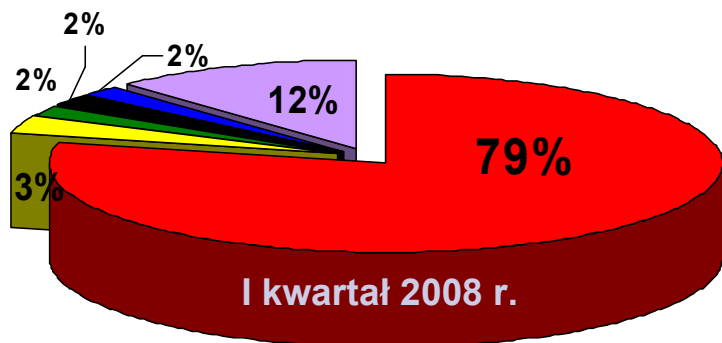
Pytanie Nr 2 PROSZĘ OCENIĆ KOMPETENCJE OBSŁUGUJĄCEGO PANIĄ/PANA PRACOWNIKA



niskie kompetencje

wysokie kompetencje

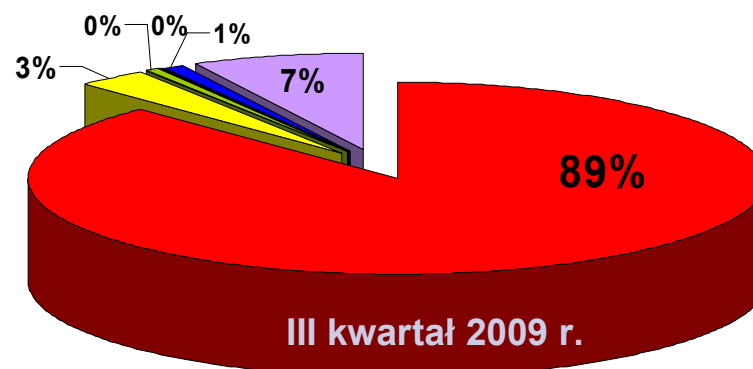
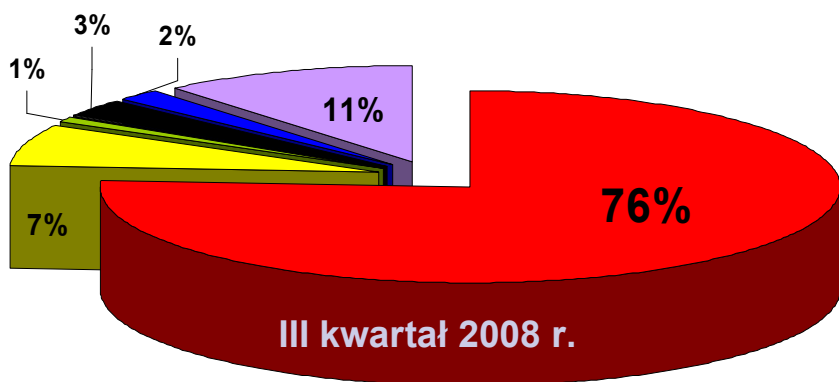
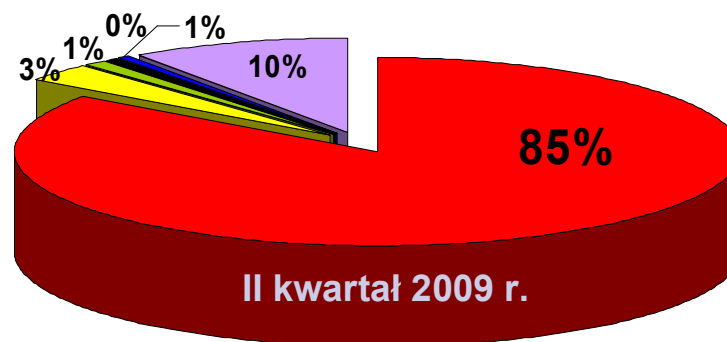
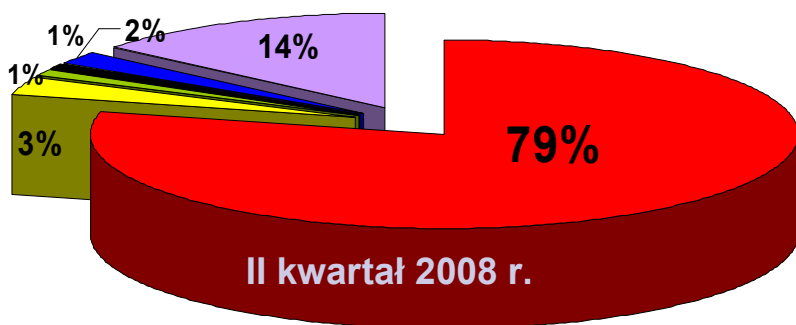
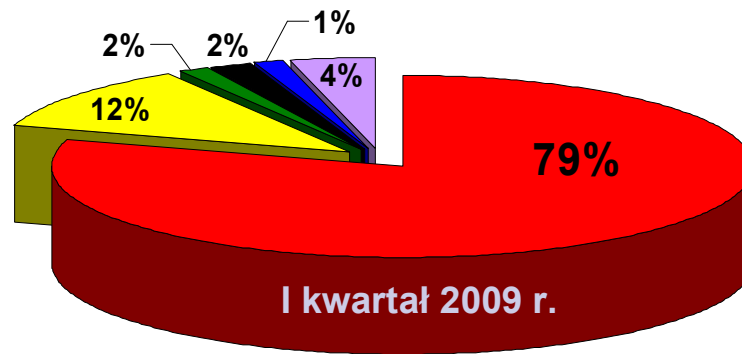
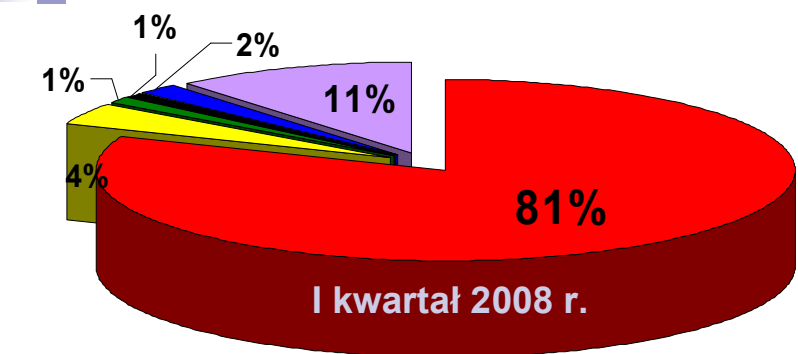
Pytanie Nr 3 CZY UZYSKAŁ(A) PANI/PAN PEŁNĄ INFORMACJĘ NA TEMAT ZAŁATWIANEJ SPRAWY?



całkowity brak informacji

pełna informacja

Pytanie Nr 4 PROSZĘ OCENIĆ KULTURĘ OBSŁUGI KLIENTA

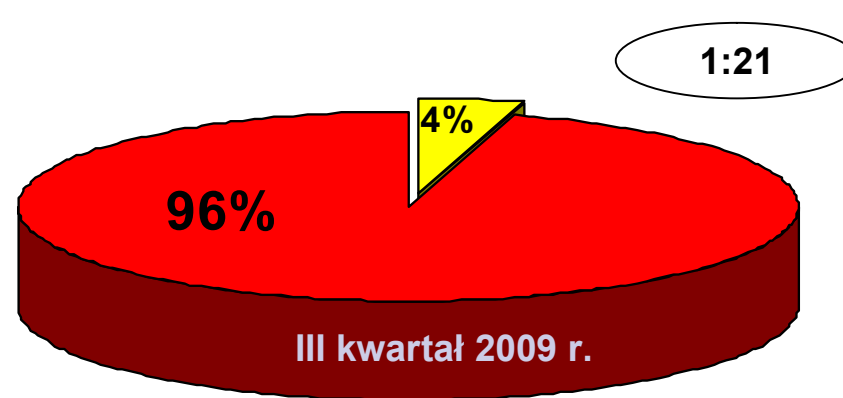
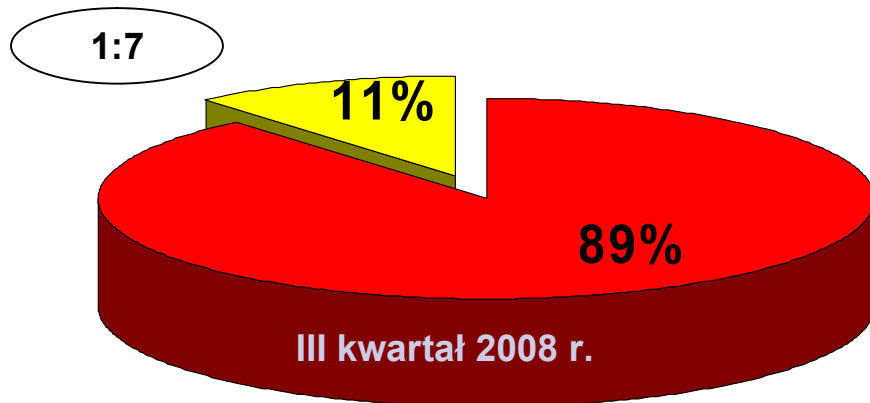
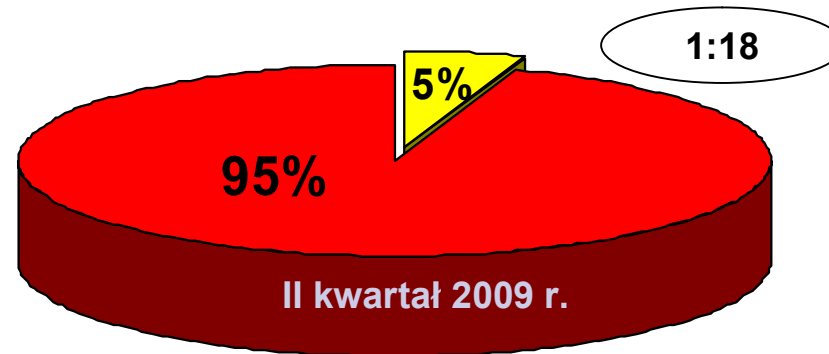
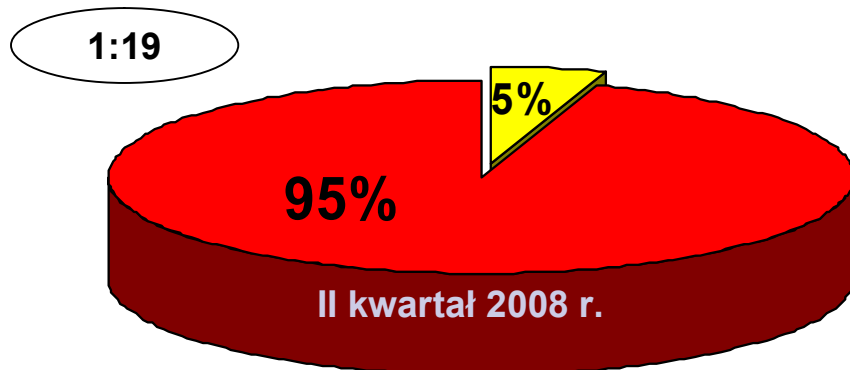
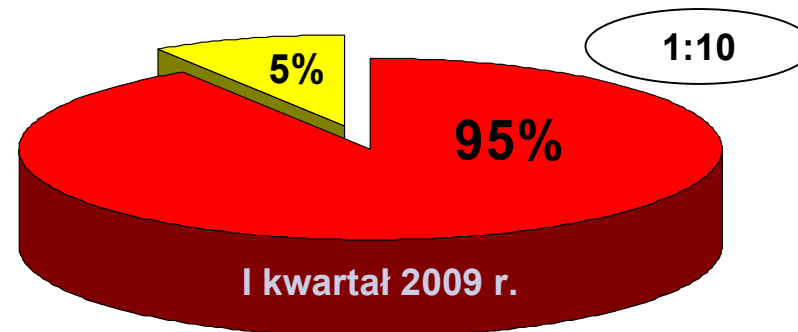
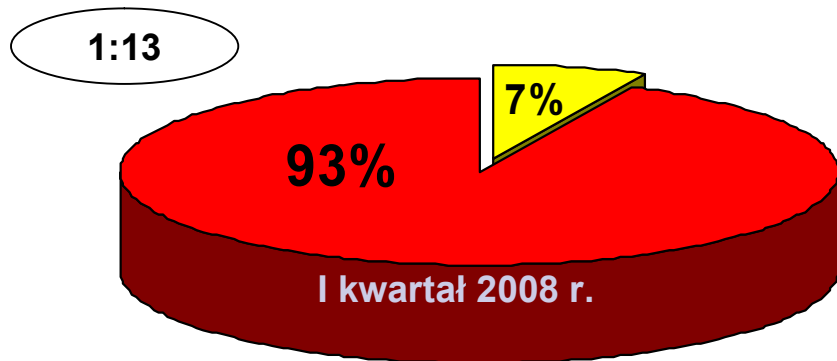


niska kultura

wysoka kultura

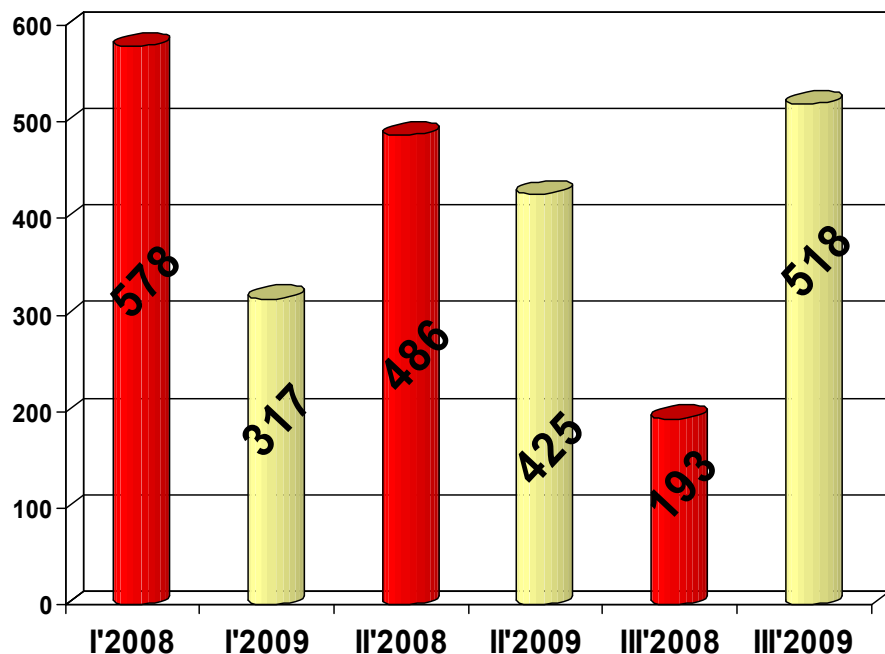


STOSUNEK OCEN NEGATYWNYCH DO POZYTYWNYCH

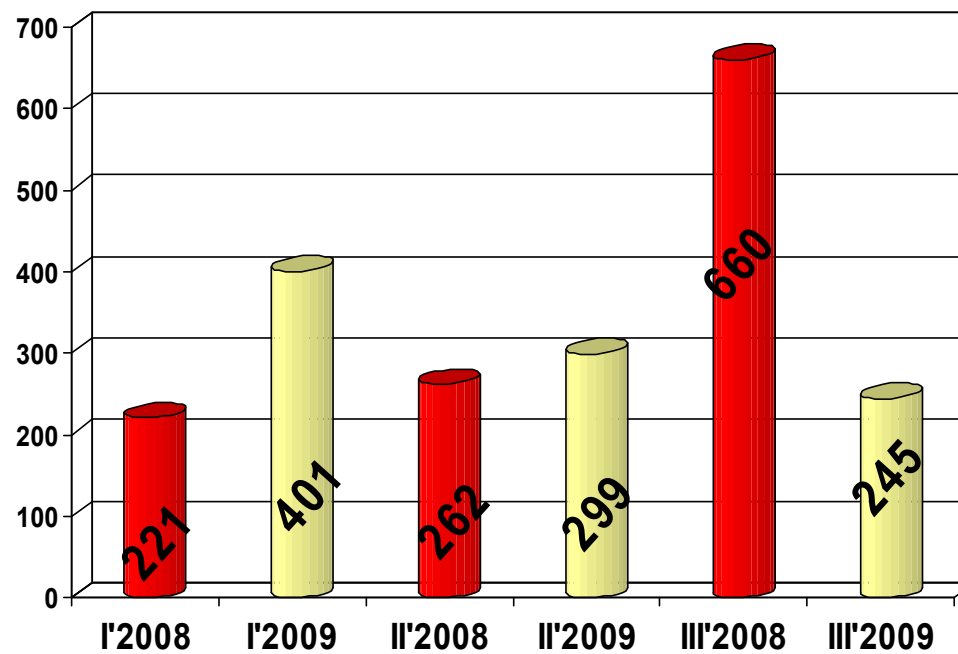


IŁOŚĆ OSÓB BIORĄCYCH UDZIAŁ W ANKIECIE W STOSUNKU DO LICZBY MIESZKAŃCÓW

Ilość wypełnionych ankiet



Co, który mieszkaniec wziął udział w badaniu ?



KWARTAL/ROK	Ilość wypełnionych ankiet	Liczba mieszkańców	Co, który mieszkaniec wziął udział w badaniu?
I'2008	578	127 911	221
I'2009	317	127 299	401
II'2008	486	127 773	262
II'2009	425	127 299	299
III'2008	193	127 574	660
III'2009	518	127 210	245