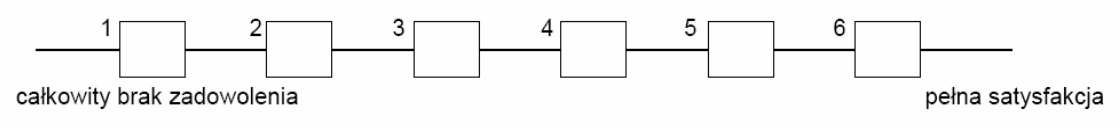
Raport z badania ankietowego

„Ocena zadowolenia klienta z usług Urzędu Miasta Tychy”

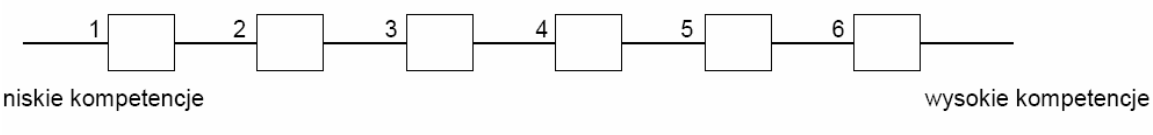
III KWARTAŁ 2009 r.

PYTANIA ZADANE W ANKIECIE

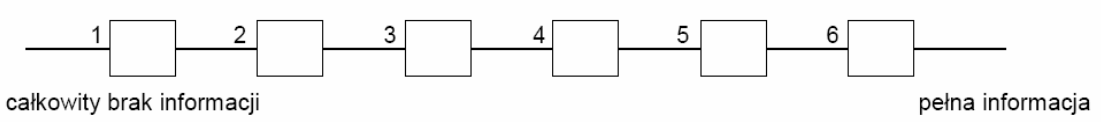
1. Proszę ocenić swoje zadowolenie z usługi



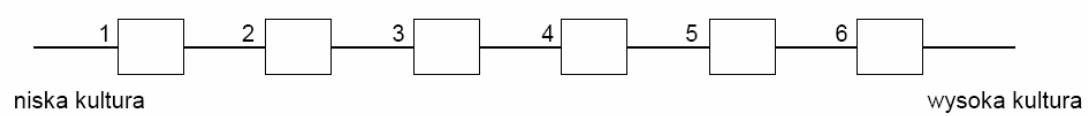
2. Proszę ocenić kompetencje obsługującego Panią/Pana pracownika



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



4. Proszę ocenić kulturę obsługi Klienta

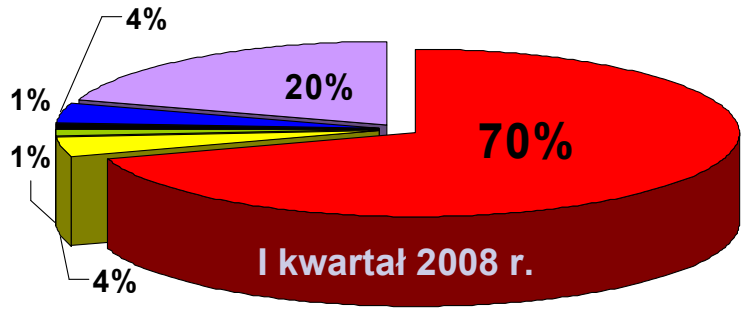


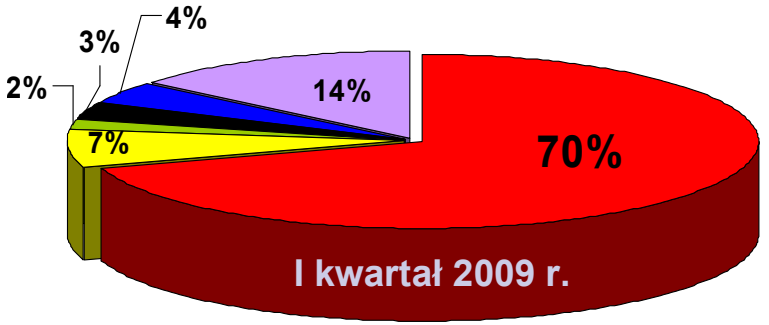
SKALA OCENY

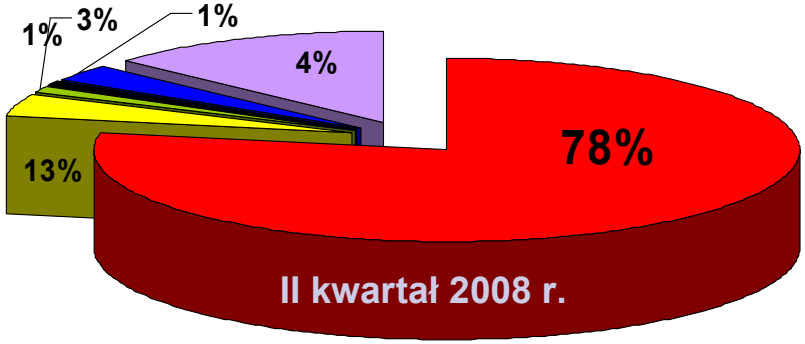
NUMER PYTANIA

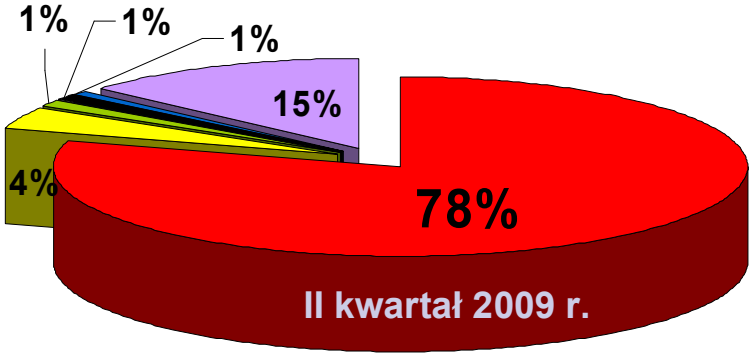
1.	Całkowity brak zadowolenia	1 2 3 4 5 6	Pełna satysfakcja
2.	Niskie kompetencje	1 2 3 4 5 6	Wysokie kompetencje
3.	Całkowity brak informacji	1 2 3 4 5 6	Pełna informacja
4.	Niska kultura	1 2 3 4 5 6	Wysoka kultura

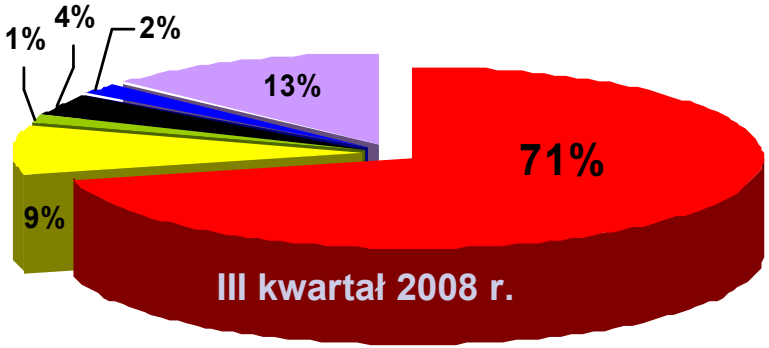
Pytanie Nr 1 PROSZĘ OCENIĆ SWOJE ZADOWOLENIE Z USŁUGI

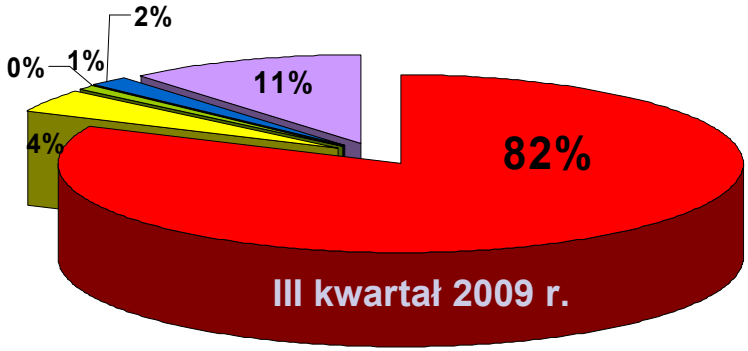








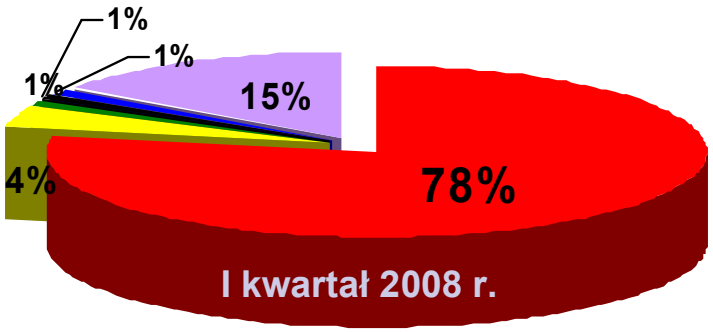


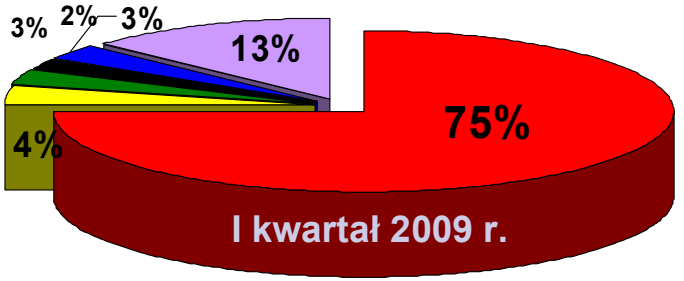


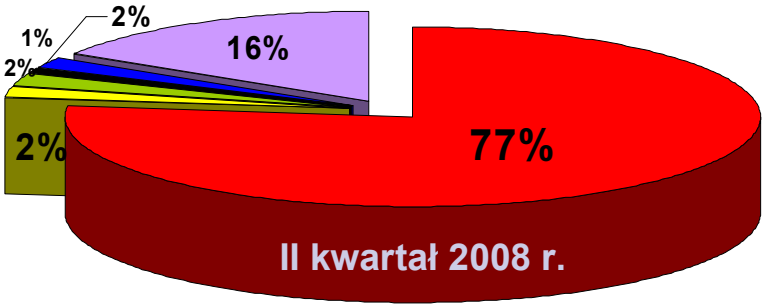
1 2 3 4 5 6

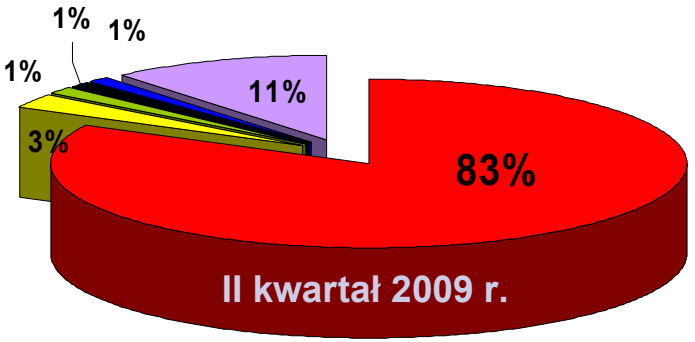
całkowity brak zadowolenia — pełna satysfakcja

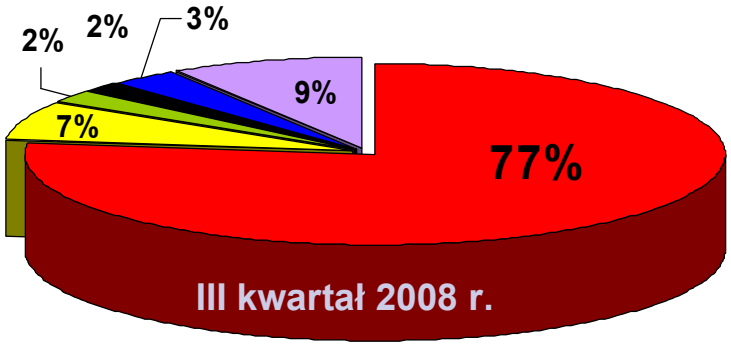
Pytanie Nr 2 PROSZĘ OCENIĆ KOMPETENCJE OBSŁUGUJĄCEGO PANIĄ/PANA PRACOWNIKA

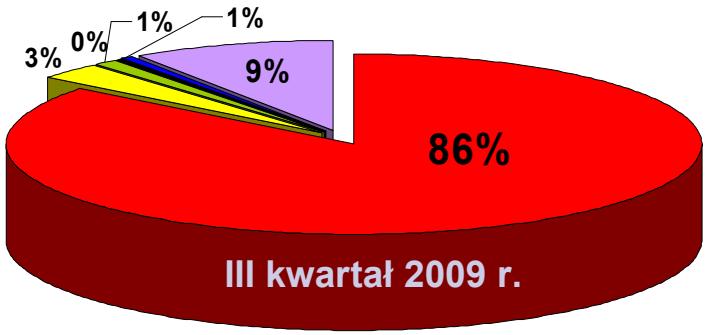








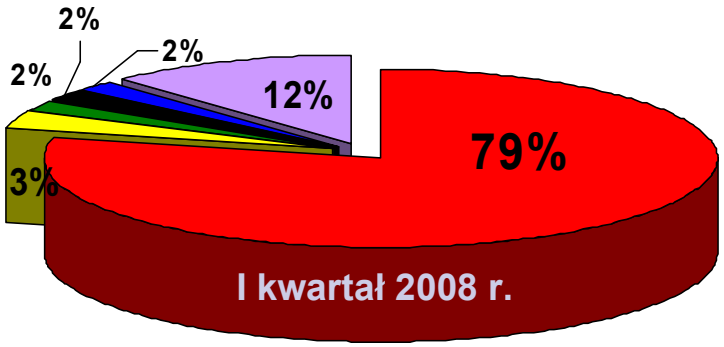


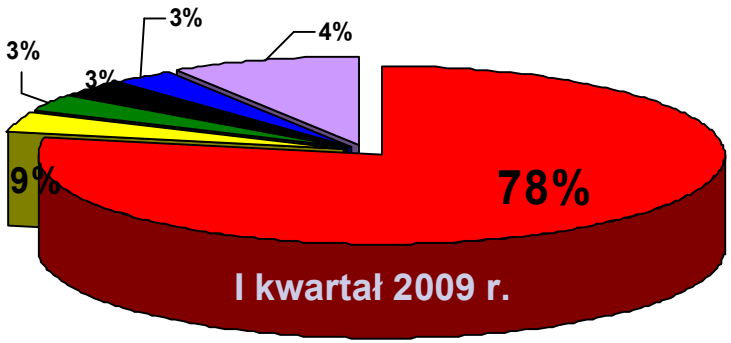


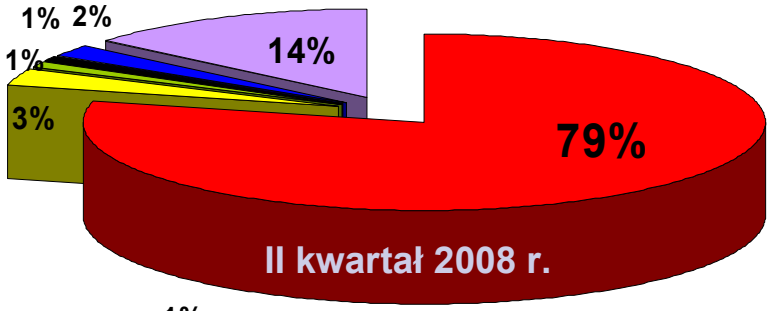
1 2 3 4 5 6

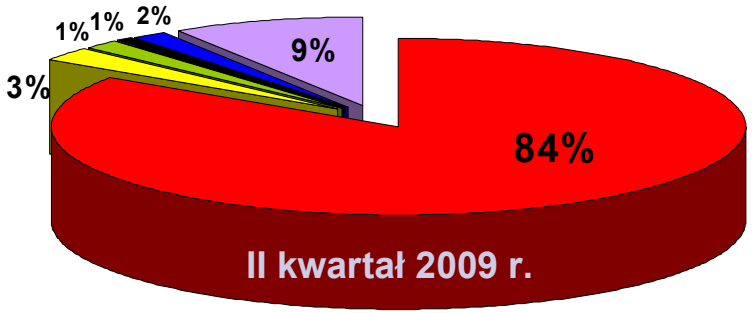
niskie kompetencje wysokie kompetencje

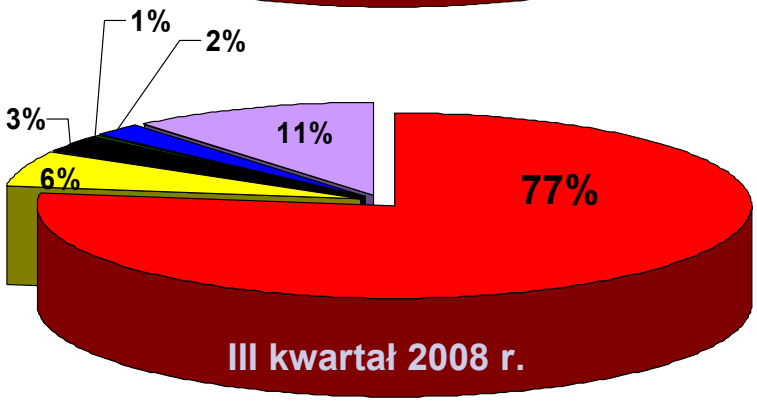
Pytanie Nr 3 CZY UZYSKAŁ(A) PANI/PAN PEŁNĄ INFORMACJĘ NA TEMAT ZAŁATWIANEJ SPRAWY?

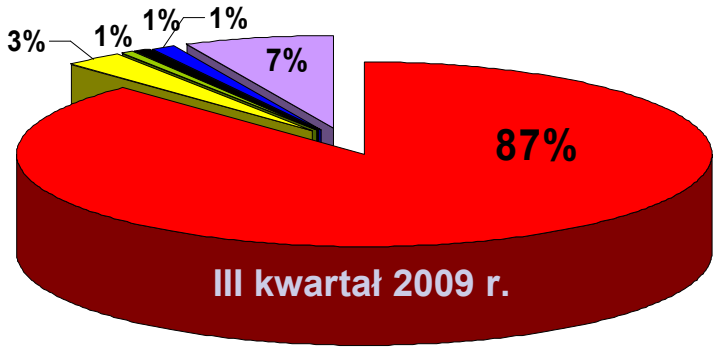








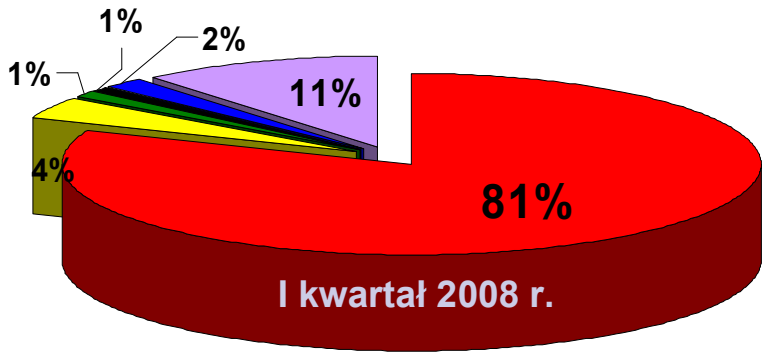


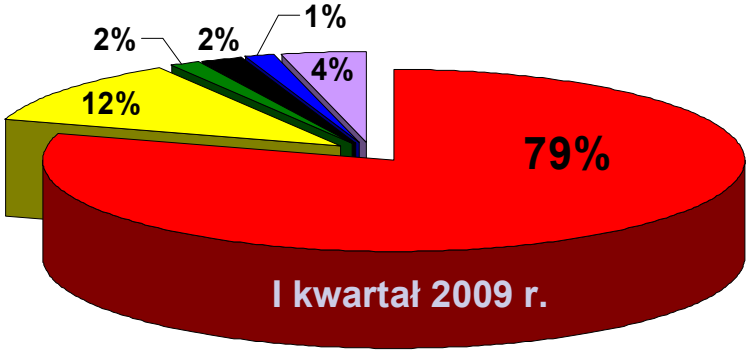


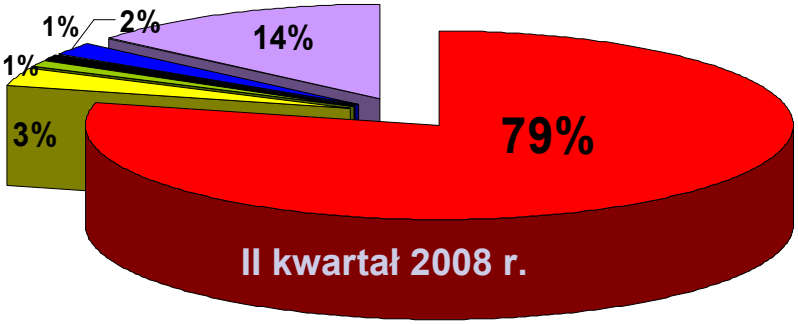
1 2 3 4 5 6

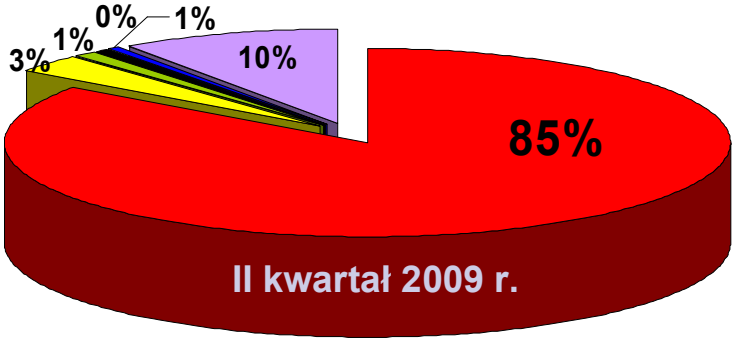
całkowity brak informacji pełna informacja

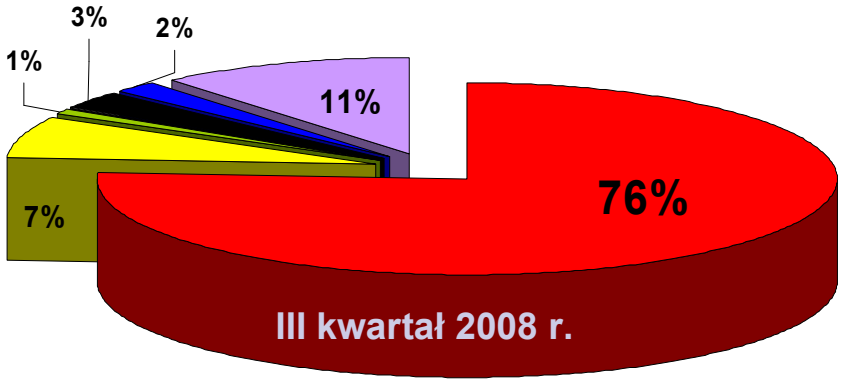
Pytanie Nr 4 PROSZĘ OCENIĆ KULTURĘ OBSŁUGI KLIENTA

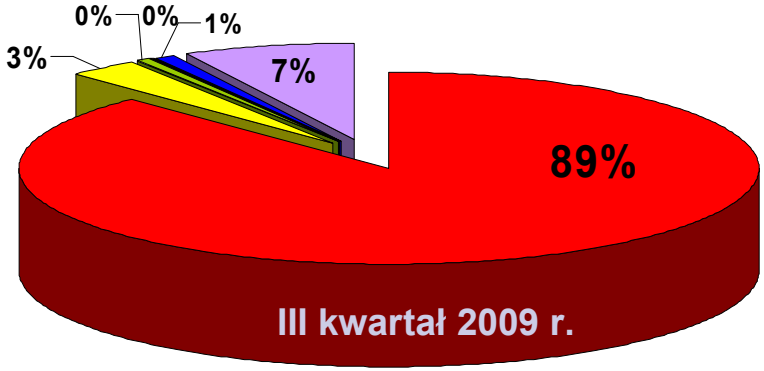










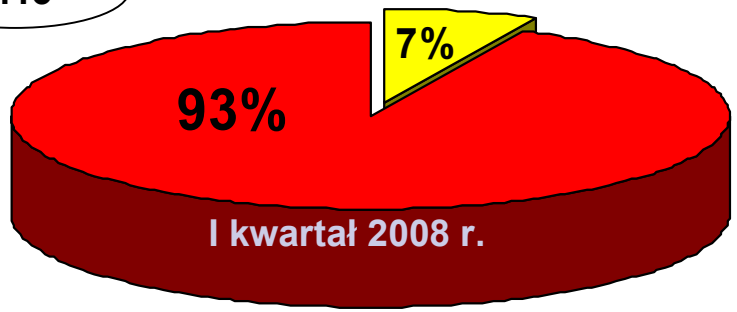


1 2 3 4 5 6

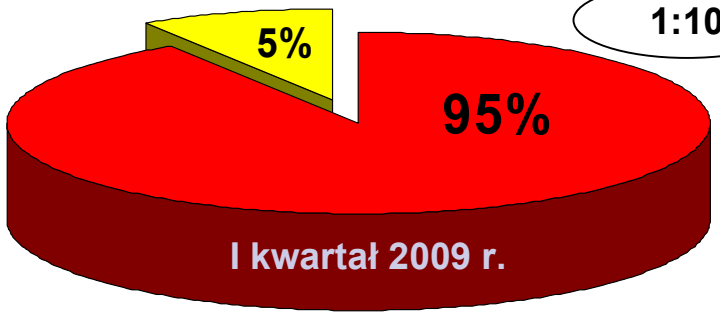
niska kultura wysoka kultura

STOSUNEK OCEN NEGATYWNYCH DO POZYTYWNYCH

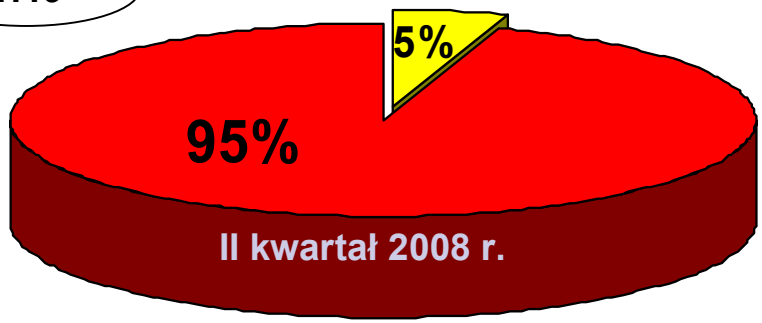
1:13



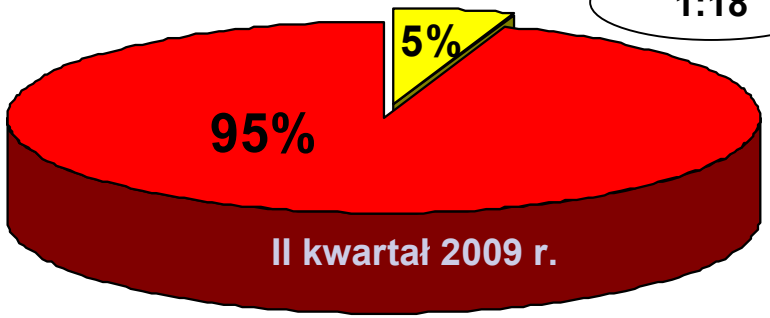
1:10



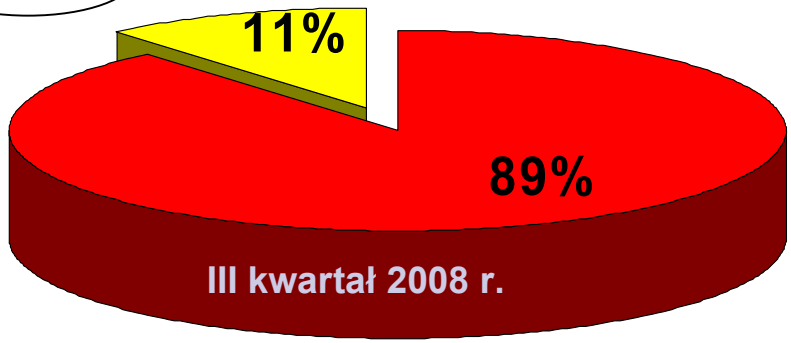
1:19



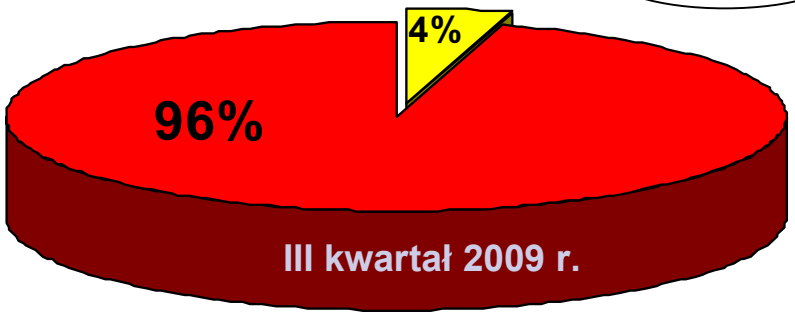
1:18



1:7

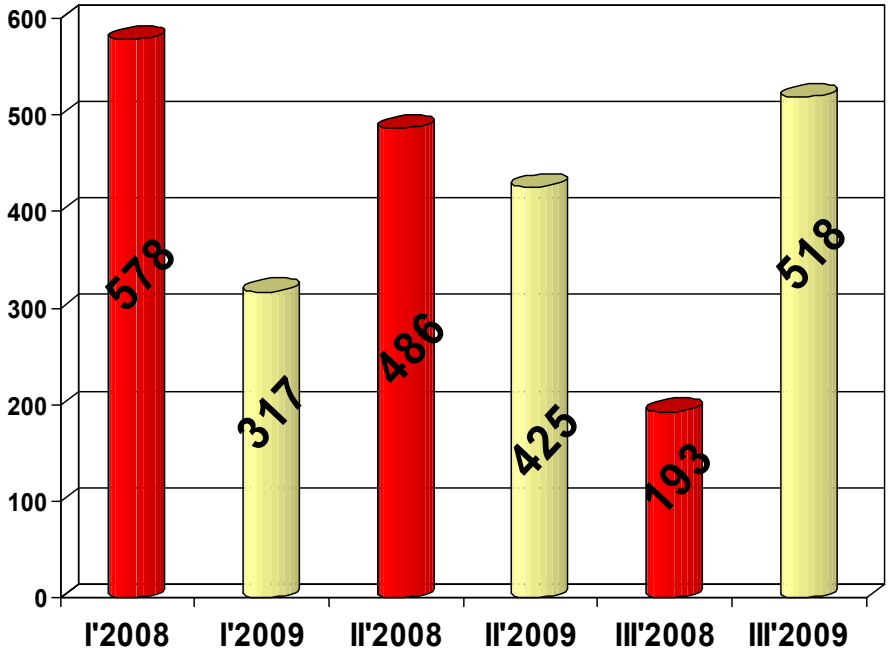


1:21

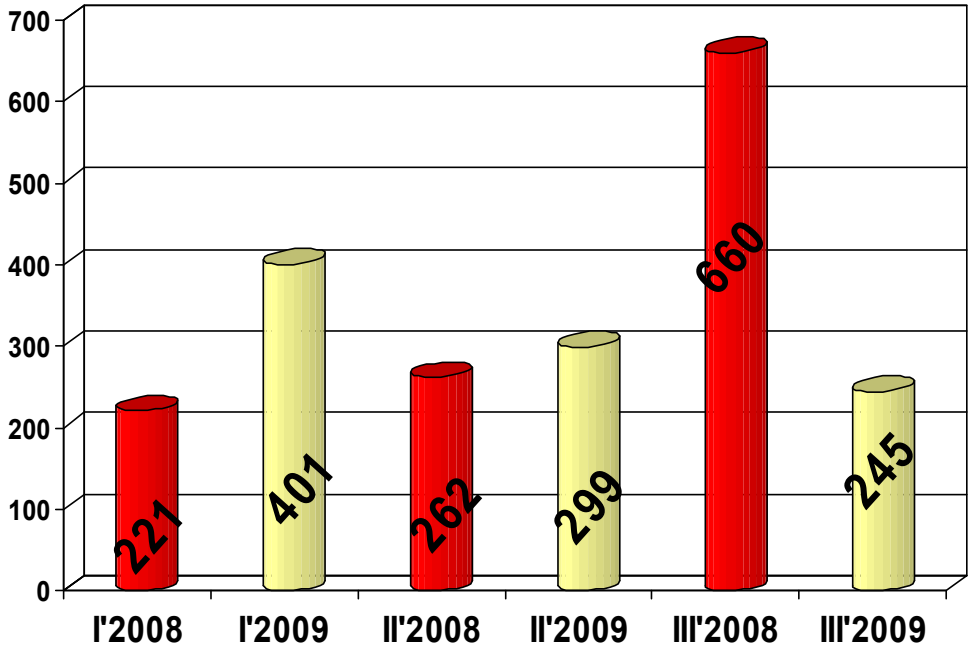


ILOŚĆ OSÓB BIORĄCYCH UDZIAŁ W ANKIECIE W STOSUNKU DO LICZBY MIESZKAŃCÓW

Ilość wypełnionych ankiet



Co, który mieszkaniec wziął udział w badaniu ?



KWARTAŁ/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
IIII'2009	518	127 210	245