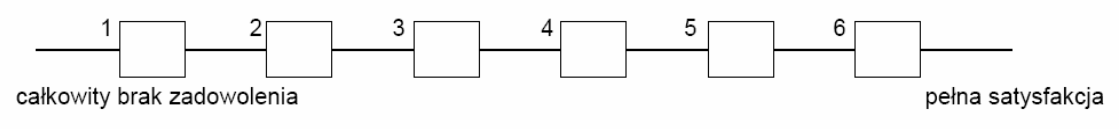
Raport z badania ankietowego

„Ocena zadowolenia klienta z usług Urzędu Miasta Tychy”

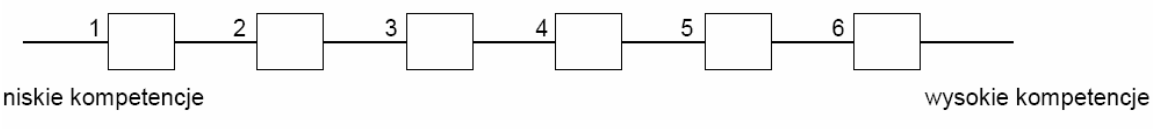
I KWARTAŁ 2009 r.

PYTANIA ZADANE W ANKIECIE

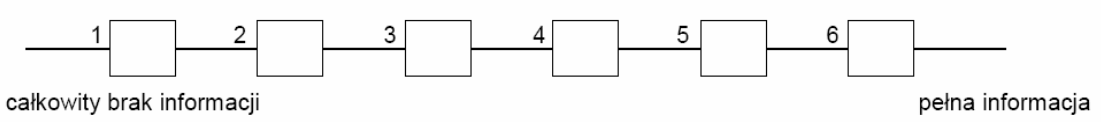
1. Proszę ocenić swoje zadowolenie z usługi



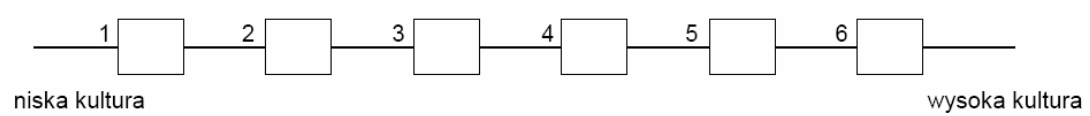
2. Proszę ocenić kompetencje obsługującego Panią/Pana pracownika



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



4. Proszę ocenić kulturę obsługi Klienta

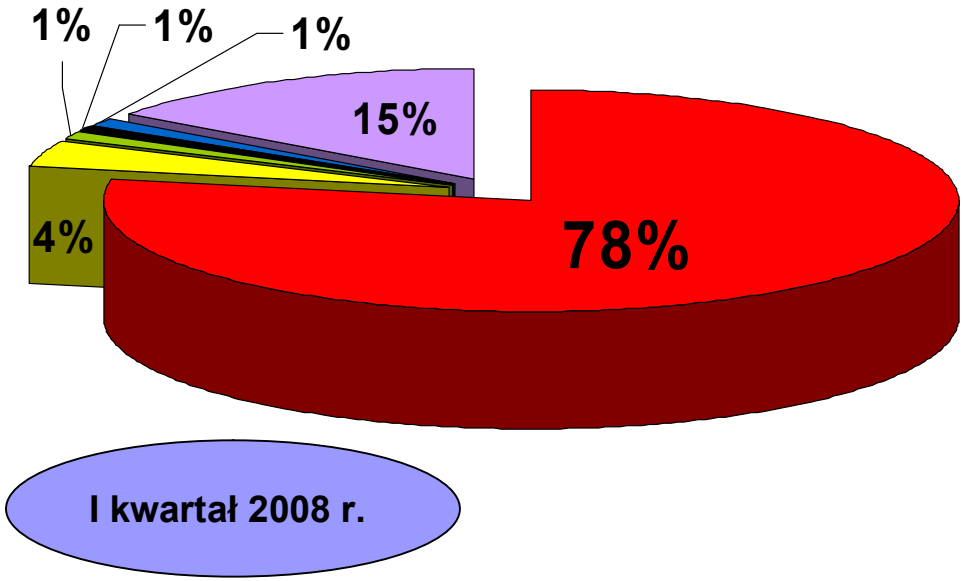


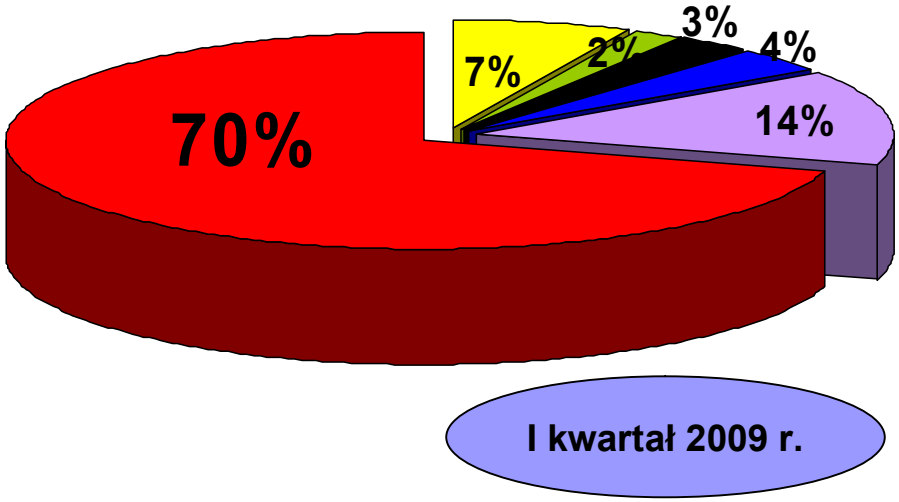
SKALA OCENY

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

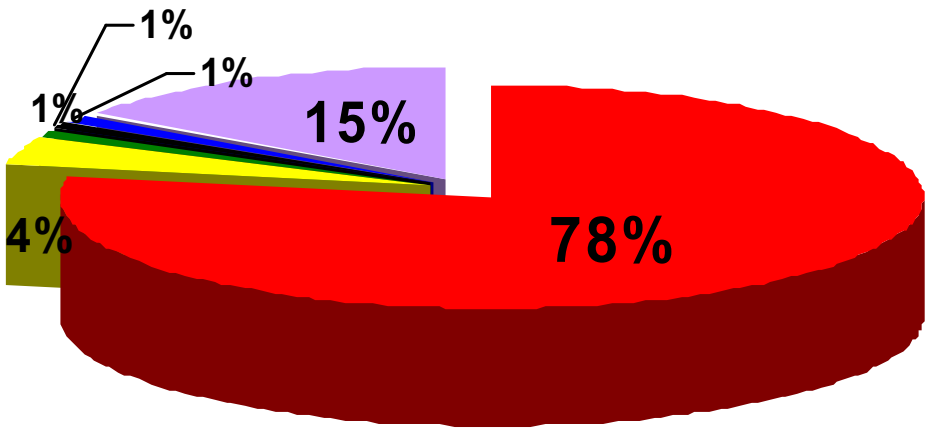




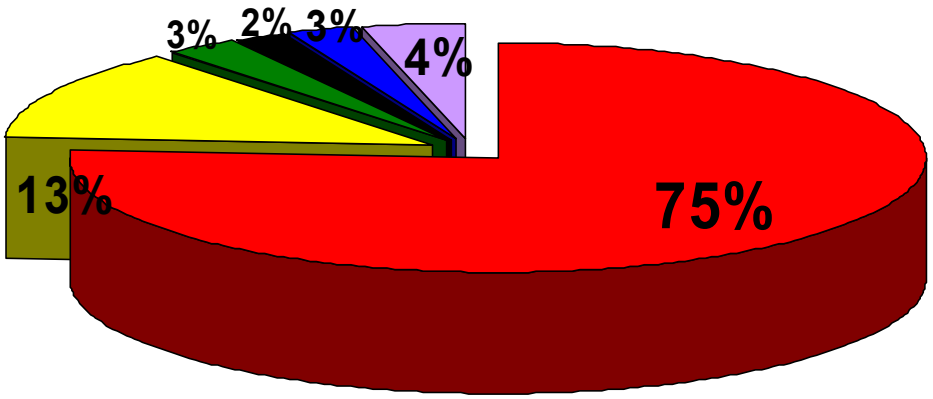
1 2 3 4 5 6

całkowity brak zadowolenia pełna satysfakcja

Pytanie Nr 2 PROSZĘ OCENIĆ KOMPETENCJE OBSŁUGUJĄCEGO PANIĄ/PANA PRACOWNIKA



I kwartał 2008 r.

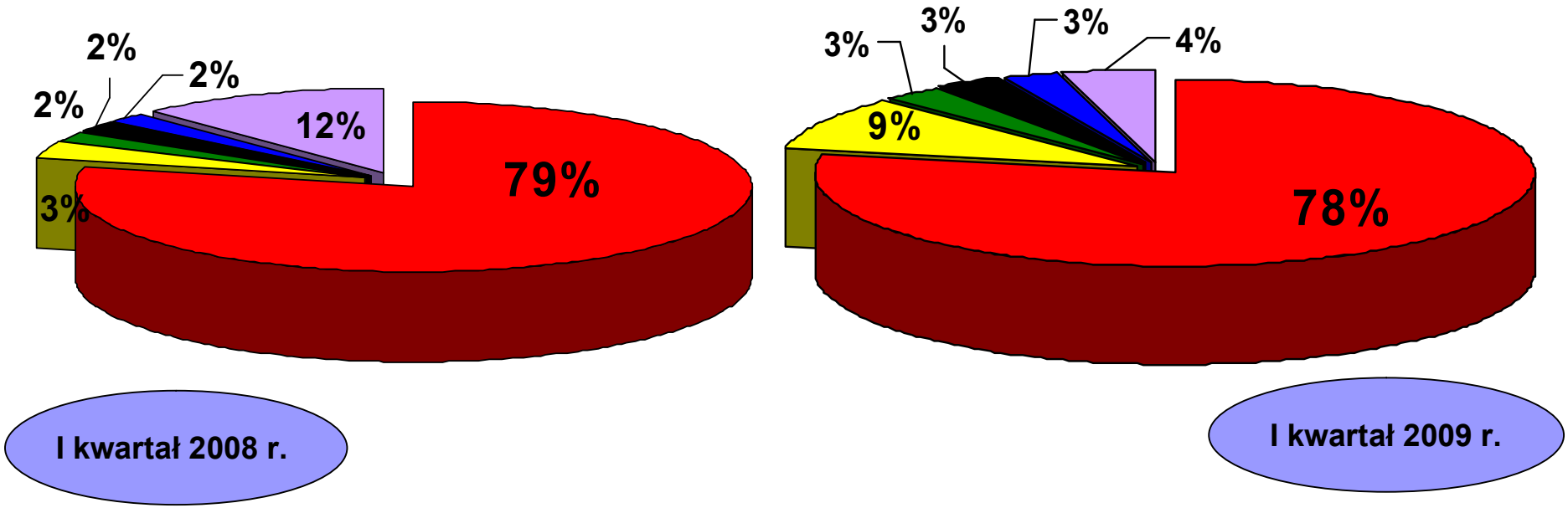


I kwartał 2009 r.

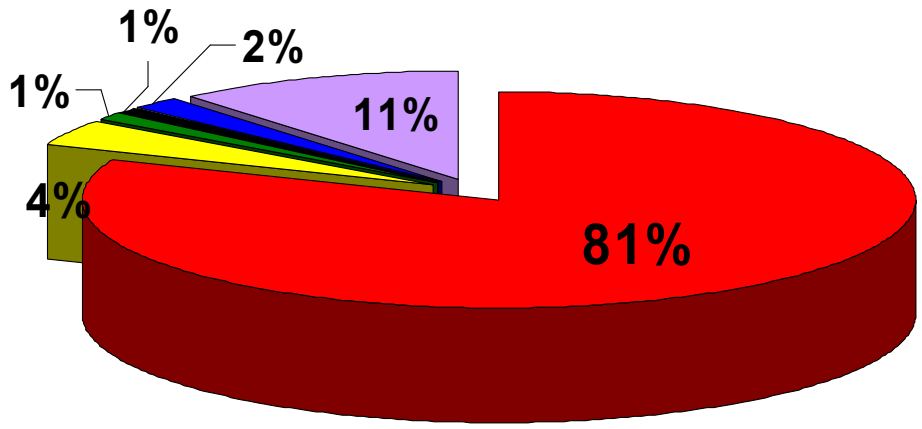
1 2 3 4 5 6

niskie kompetencje wysokie kompetencje

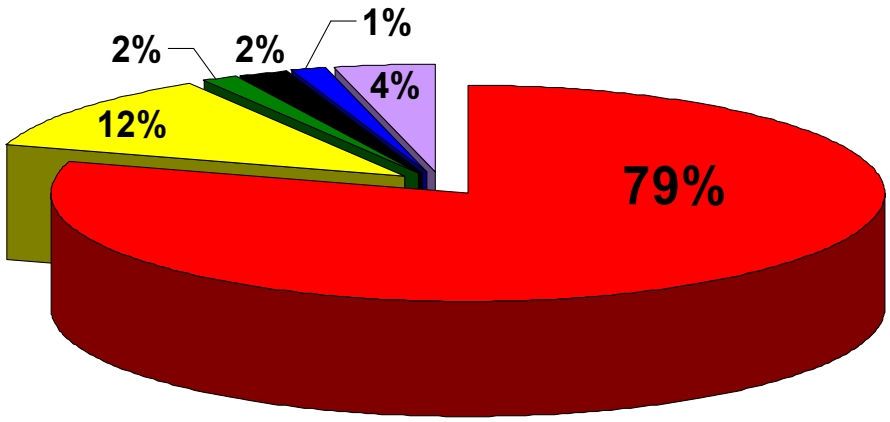
Pytanie Nr 3 CZY UZYSKAŁ(A) PANI/PAN PEŁNĄ INFORMACJĘ NA TEMAT ZAŁATWIANEJ SPRAWY?



Pytanie Nr 4 PROSZĘ OCENIĆ KULTURĘ OBSŁUGI KLIENTA



I kwartał 2008 r.



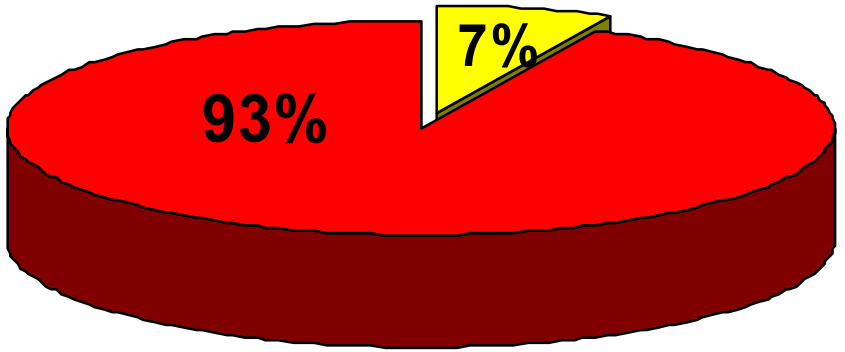
I kwartał 2009 r.

1 2 3 4 5 6

niska kultura wysoka kultura

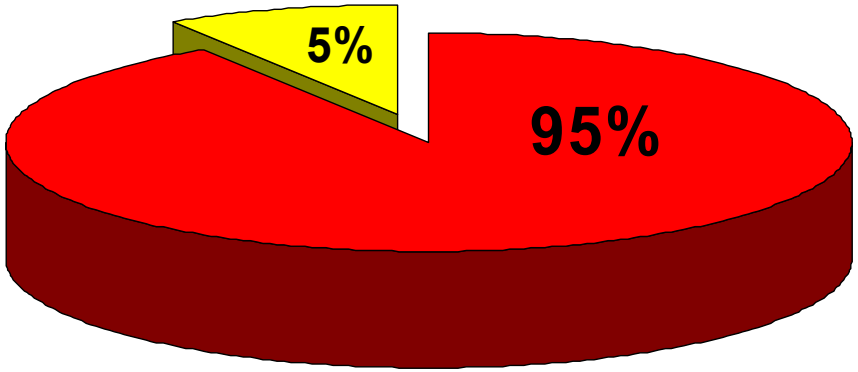
STOSUNEK OCEN NEGATYWNYCH DO POZYTYWNYCH

1:13



I kwartał 2008 r.

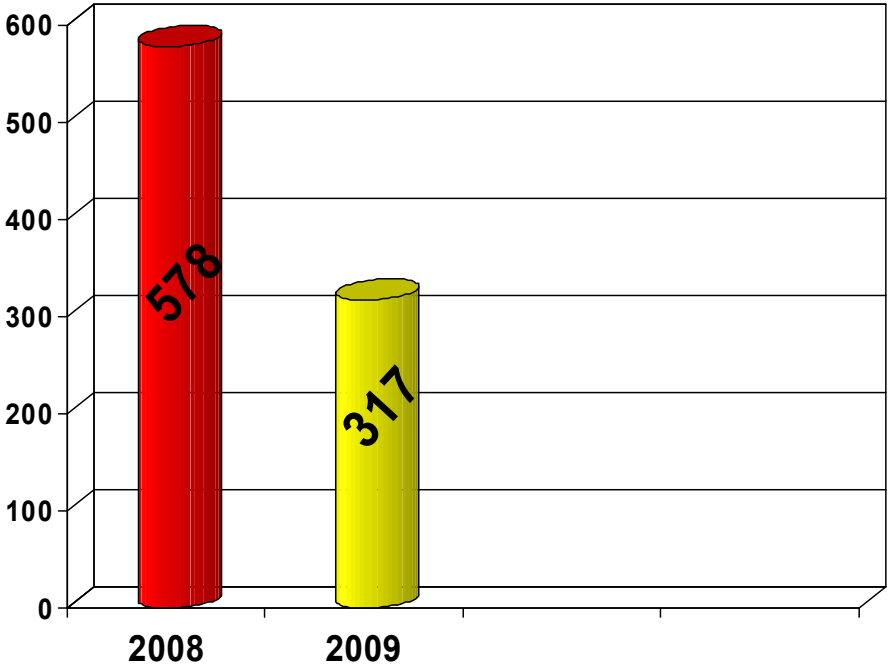
1:10



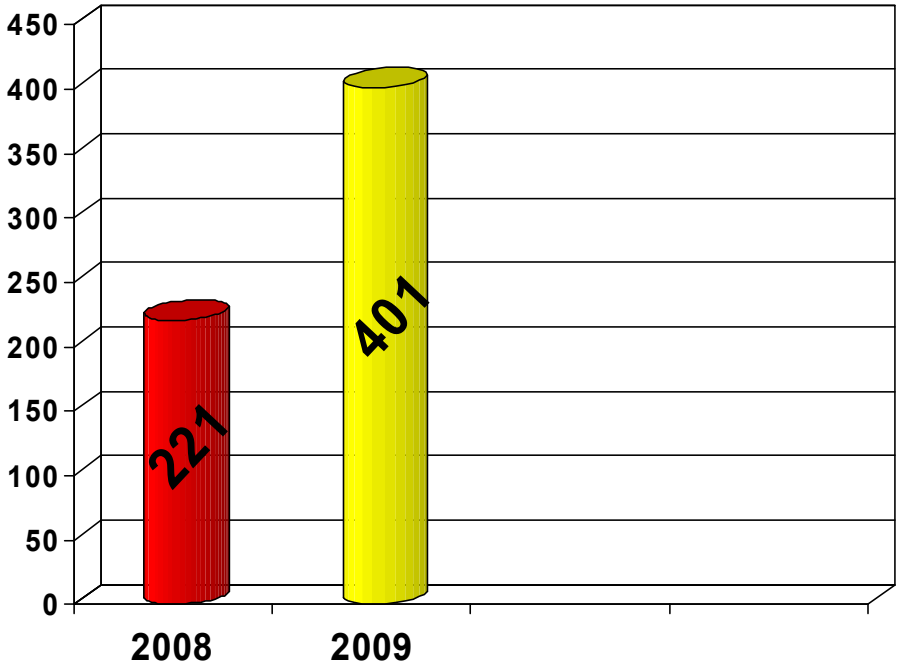
I kwartał 2009 r.

ILOŚĆ OSÓB BIORĄCYCH UDZIAŁ W ANKIECIE W STOSUNKU DO LICZBY MIESZKAŃCÓW

Ilość wypełnionych ankiet



Co, który mieszkaniec wziął udział w badaniu ?



ROK	Ilość wypełnionych ankiet	Liczba mieszkańców	Co, który mieszkaniec wziął udział w badaniu?
2008	578	127 911	221
2009	317	127 299	401