



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

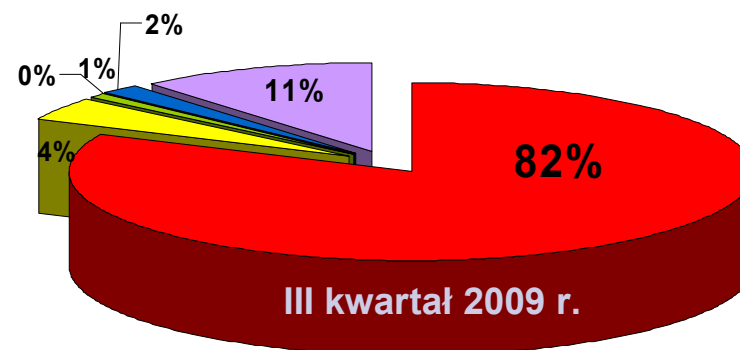
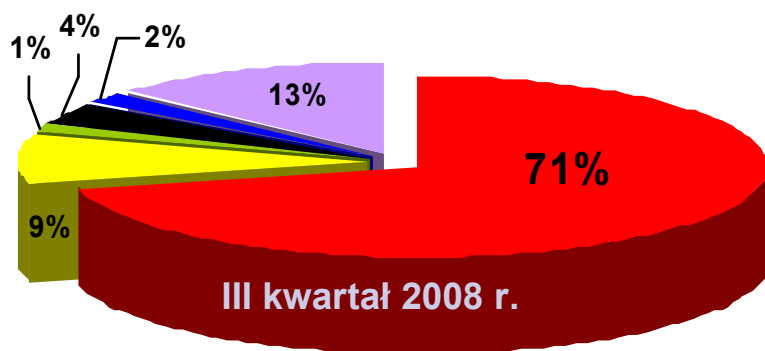
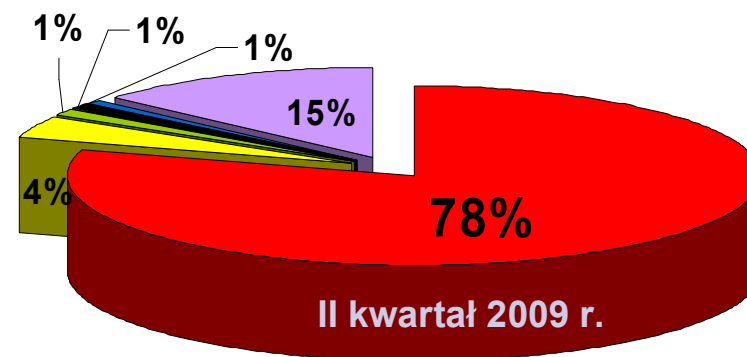
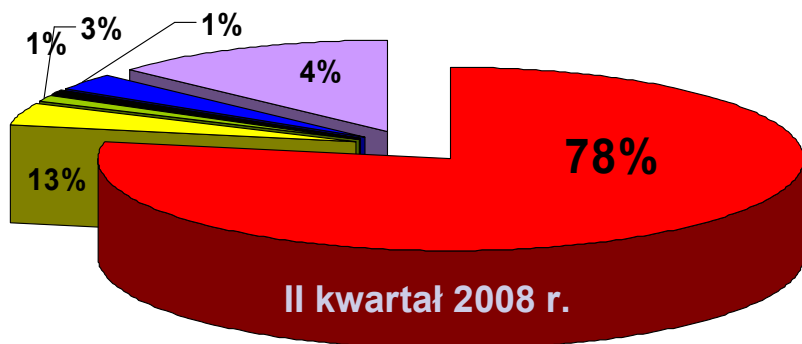
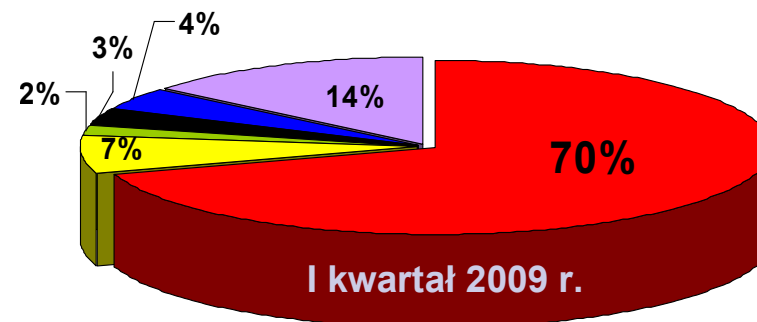
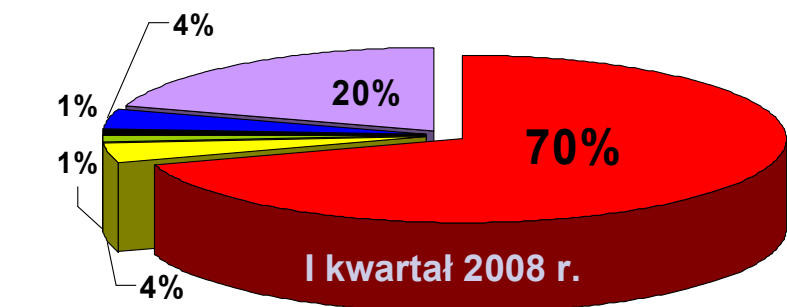
Pełna informacja

4. Niska kultura

1 2 3 4 5 6

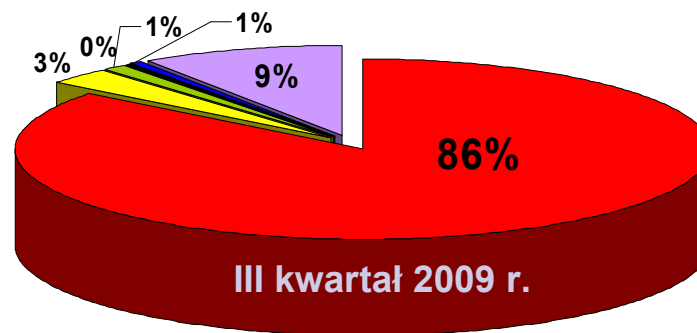
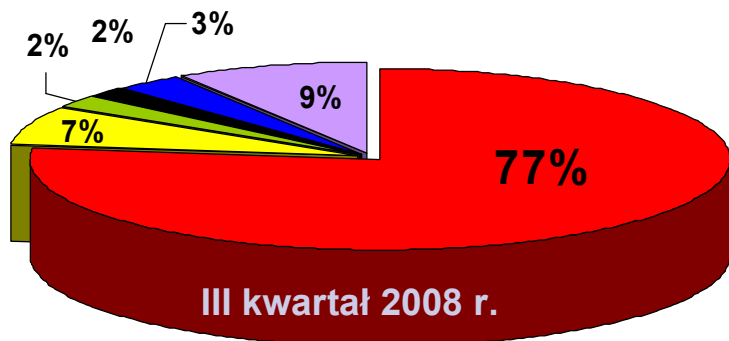
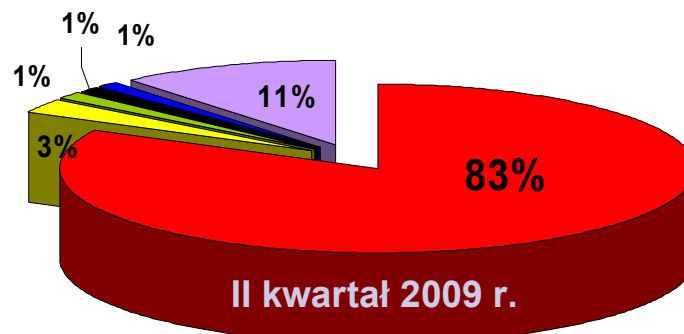
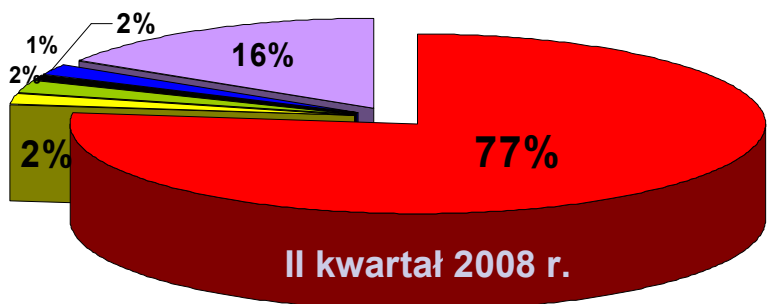
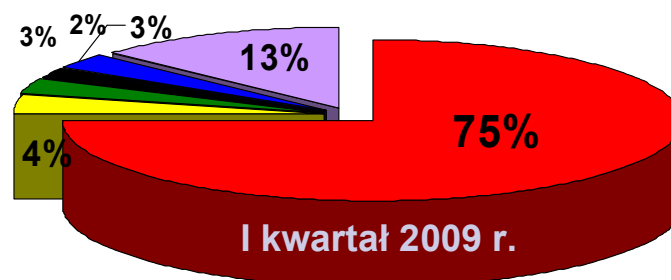
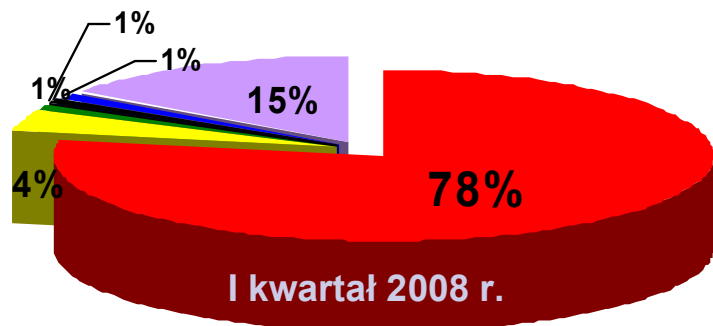
Wysoka kultura

Pytanie Nr 1 PROSZĘ OCENIĆ SWOJE ZADOWOLENIE Z USŁUGI



1 2 3 4 5 6
całkowity brak zadowolenia pełna satysfakcja

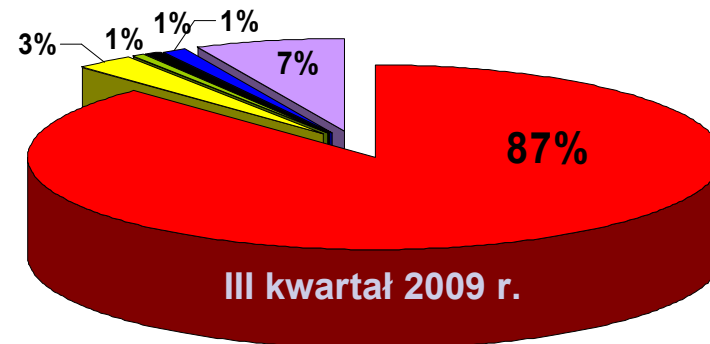
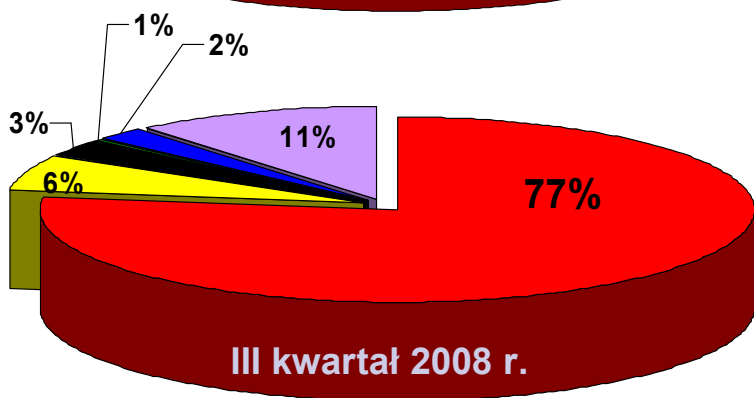
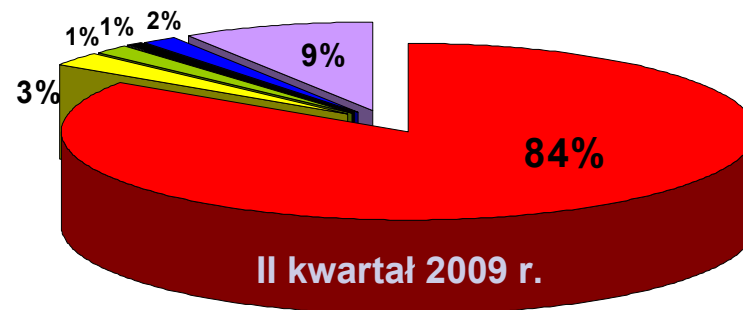
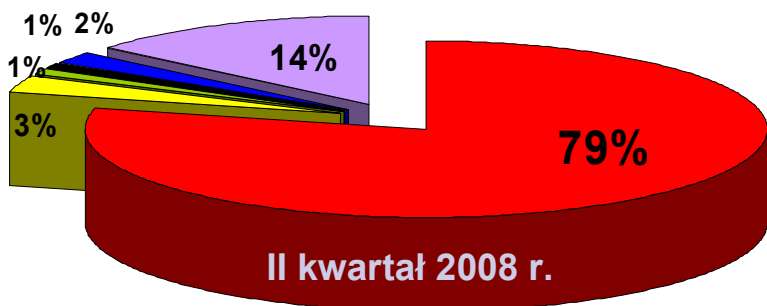
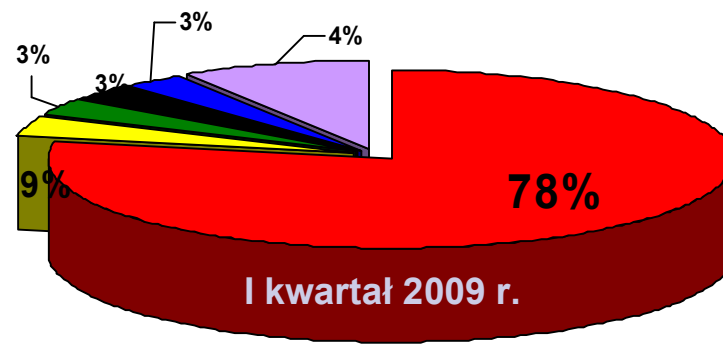
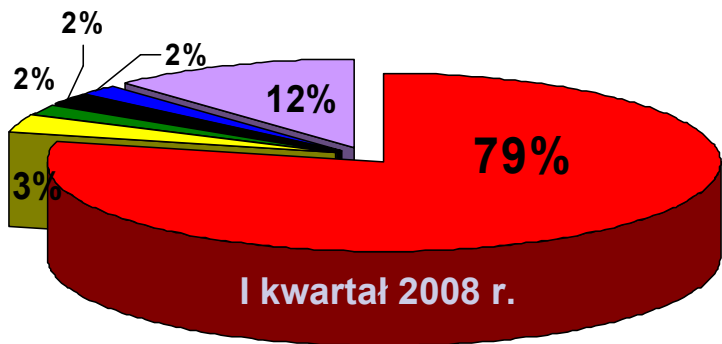
Pytanie Nr 2 PROSZĘ OCENIĆ KOMPETENCJE OBSŁUGUJĄCEGO PANIĄ/PANA PRACOWNIKA



niskie kompetencje

wysokie kompetencje

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



1

2

3

4

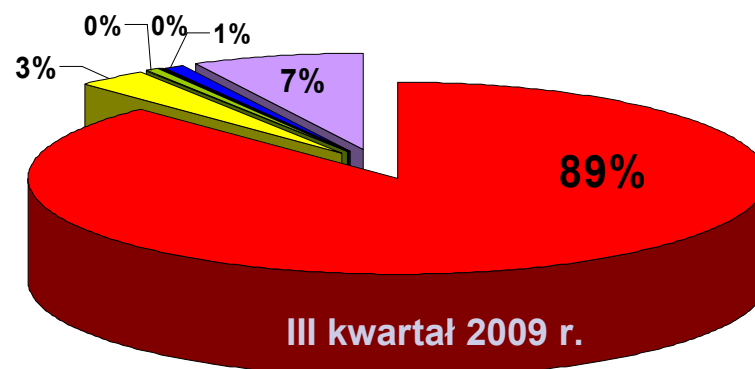
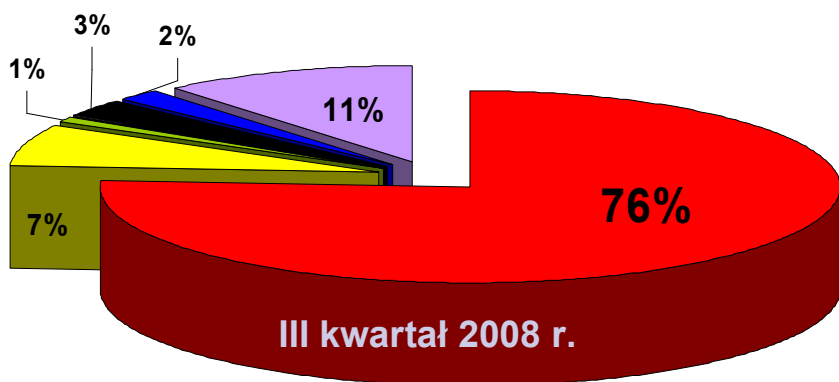
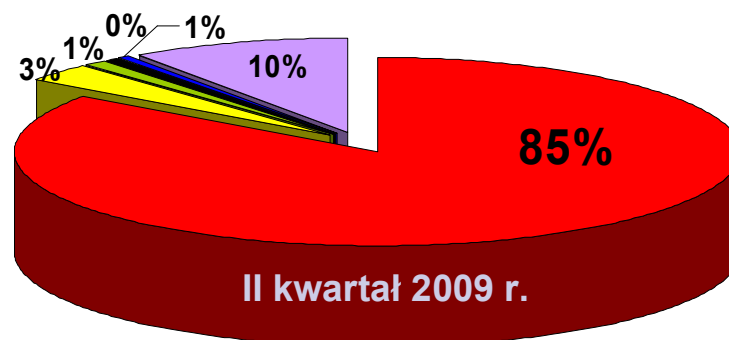
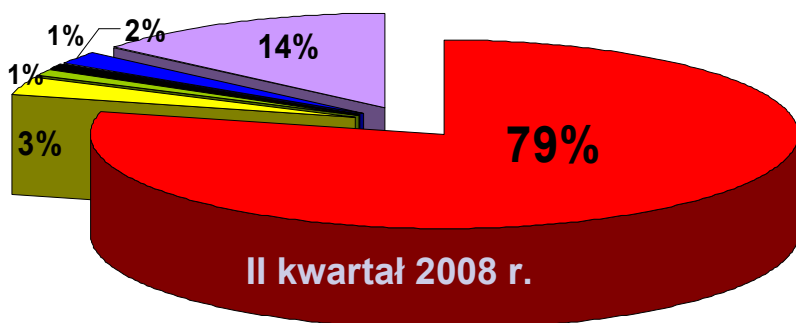
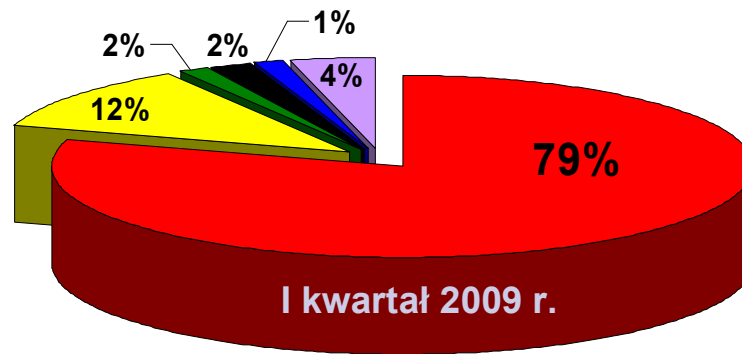
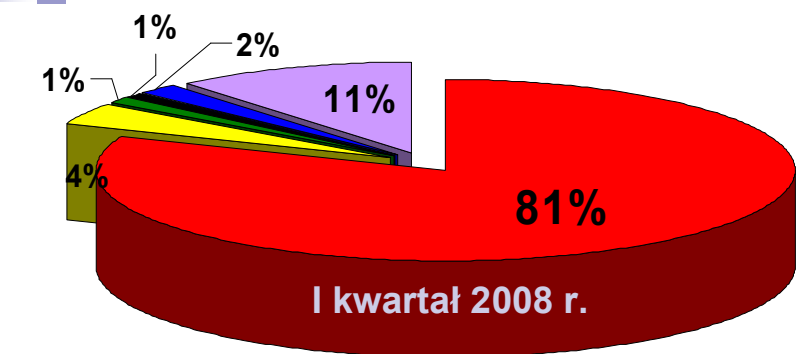
5

6

całkowity brak informacji

pełna informacja

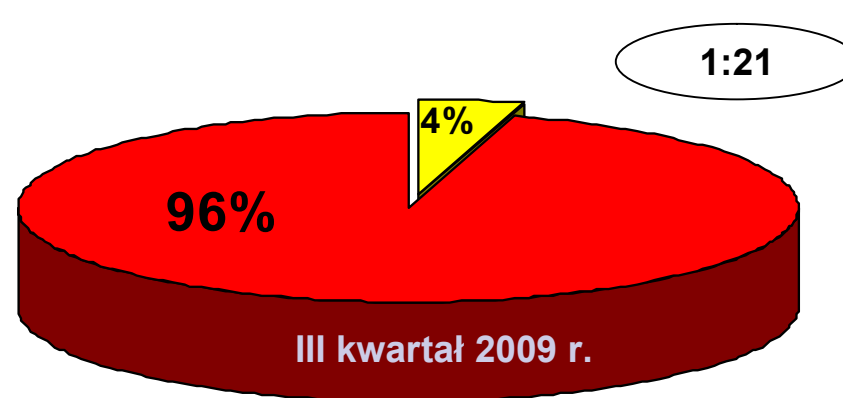
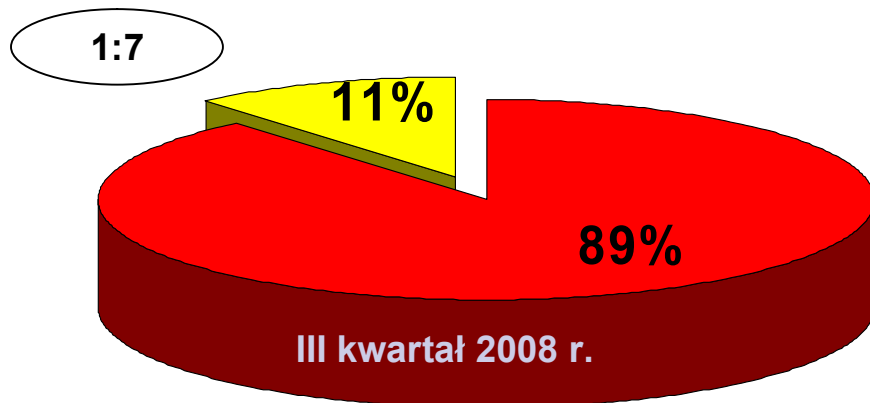
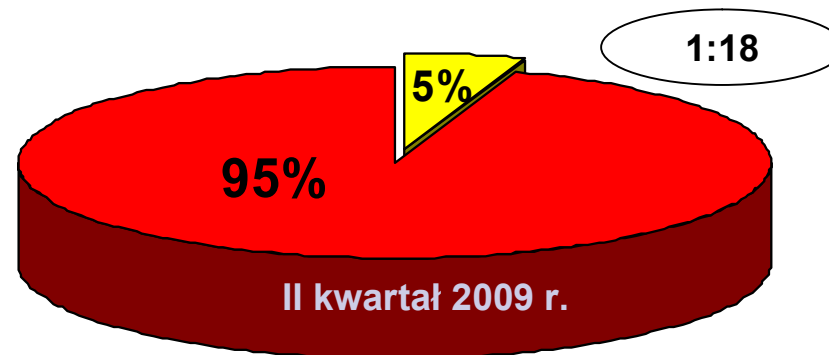
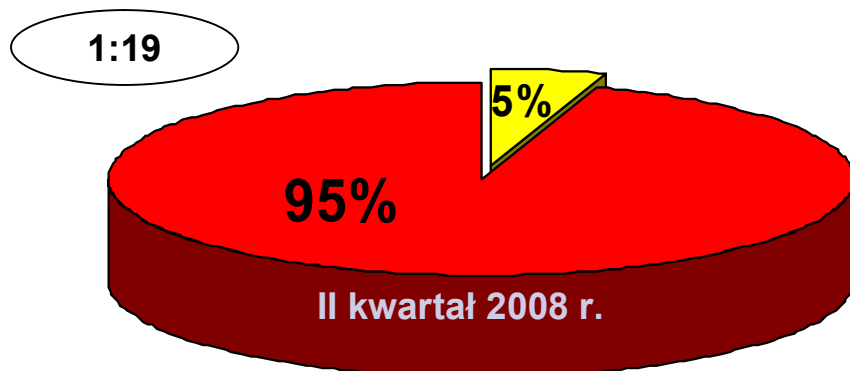
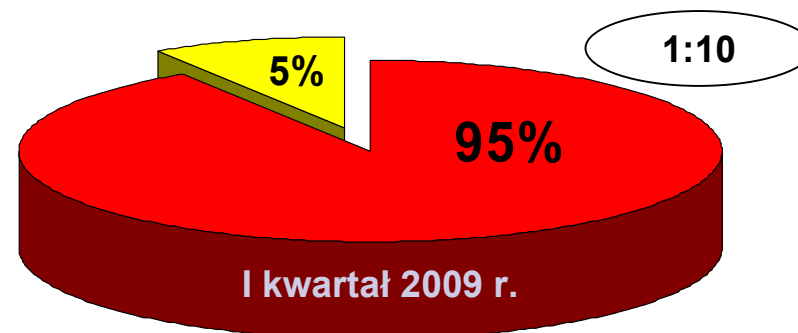
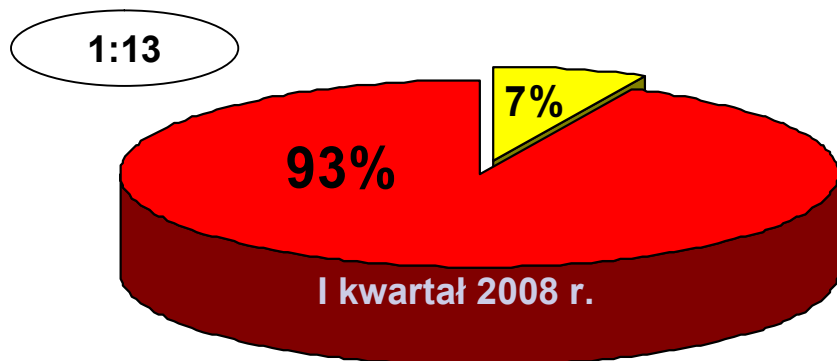
Pytanie Nr 4 PROSZĘ OCENIĆ KULTURĘ OBSŁUGI KLIENTA



niska kultura

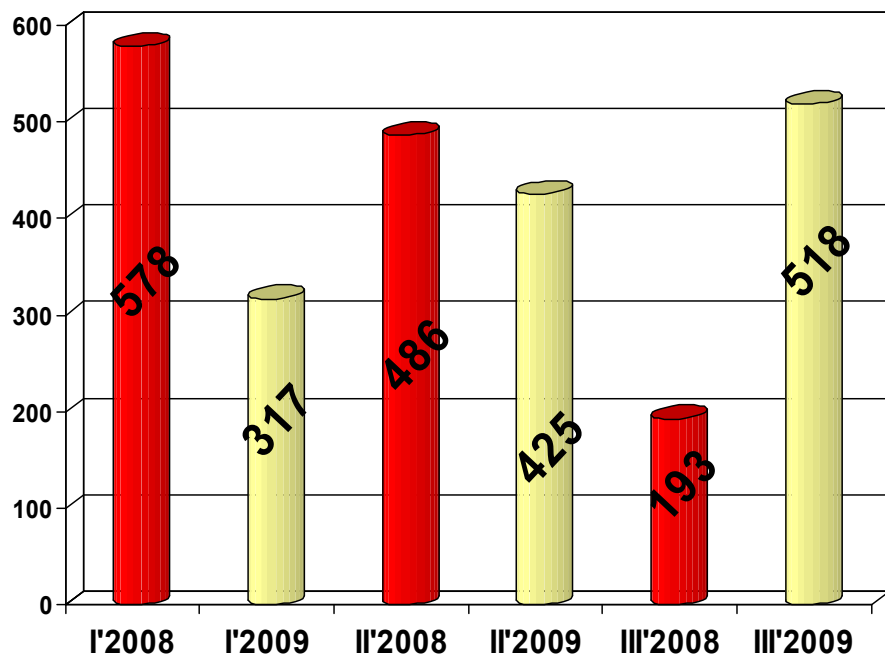
wysoka kultura

STOSUNEK OCEN NEGATYWNYCH DO POZYTYWNYCH

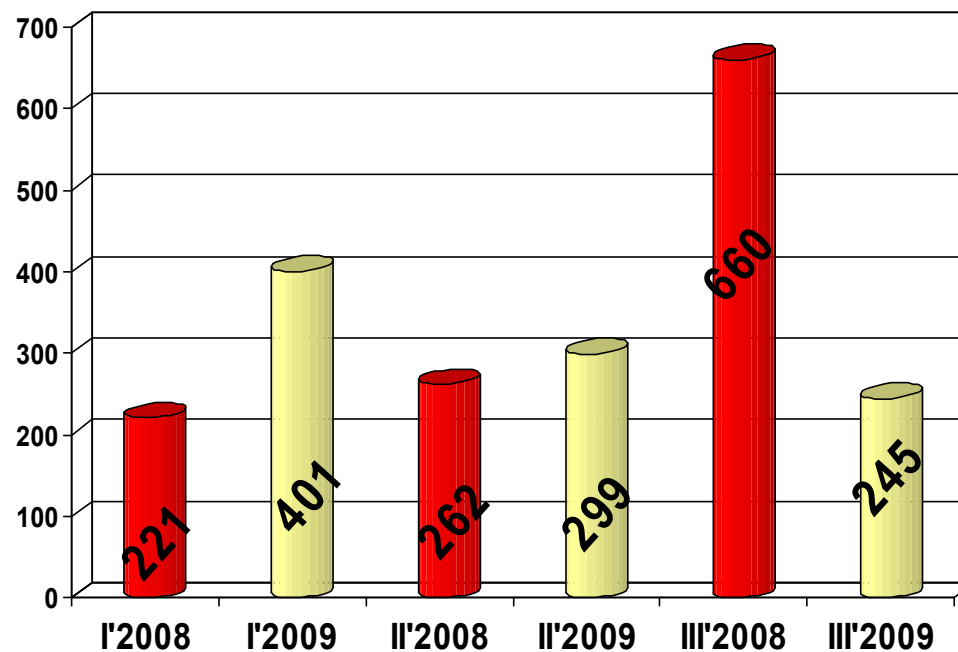


IŁOŚĆ OSÓB BIORĄCYCH UDZIAŁ W ANKIECIE W STOSUNKU DO LICZBY MIESZKAŃCÓW

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 |