



# 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

— 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

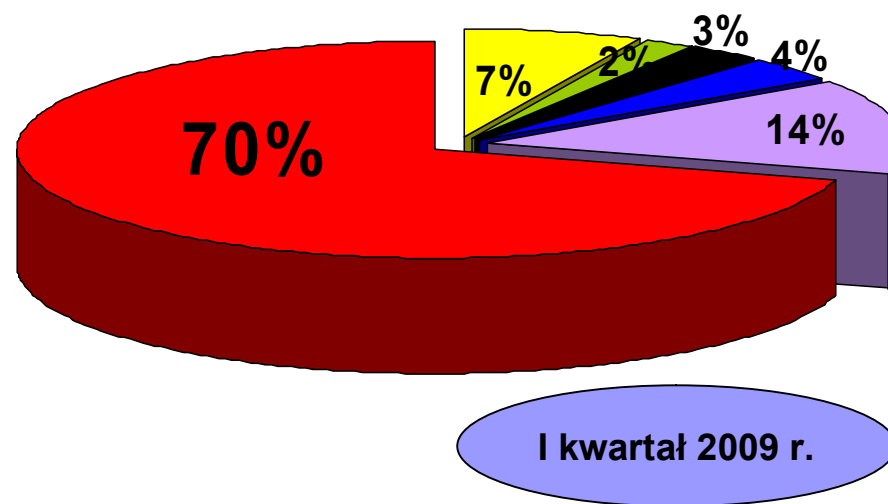
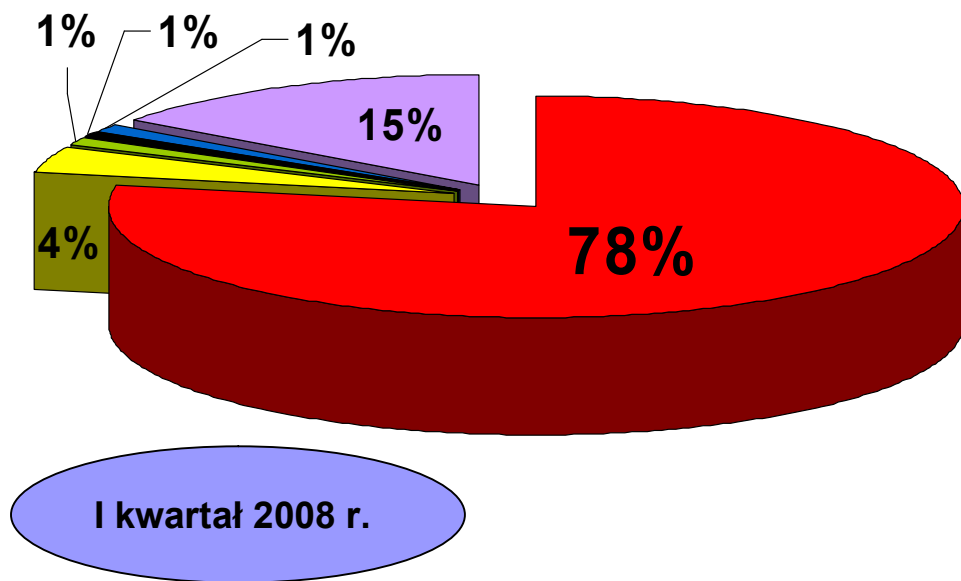
4. Niska kultura

1 2 3 4 5 6

Wysoka kultura



## Pytanie Nr 1 PROSZĘ OCENIĆ SWOJE ZADOWOLENIE Z USŁUGI

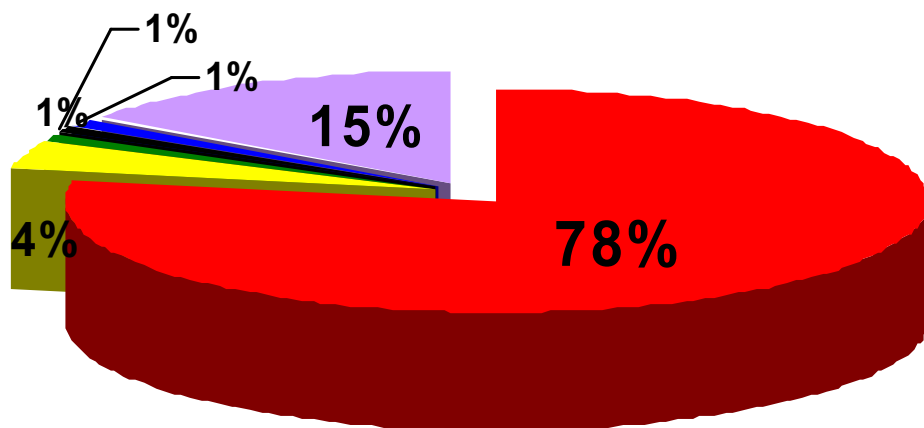


całkowity brak zadowolenia

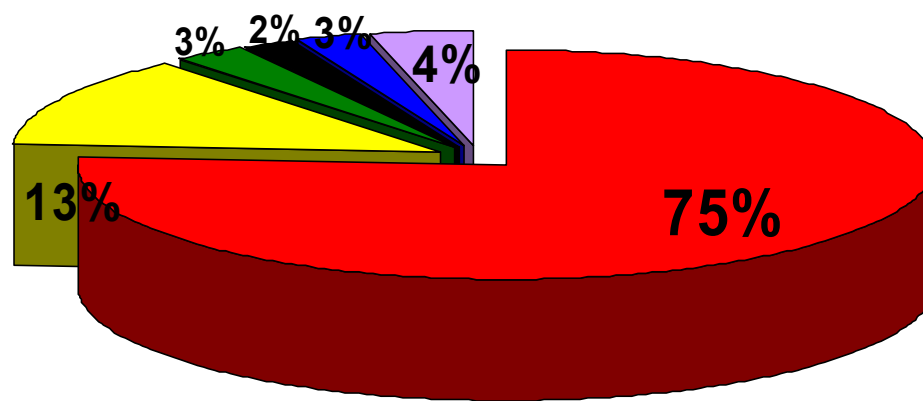
pełna satysfakcja



## Pytanie Nr 2 PROSZĘ OCENIĆ KOMPETENCJE OBSŁUGUJĄCEGO PANIĄ/PANA PRACOWNIKA



I kwartał 2008 r.

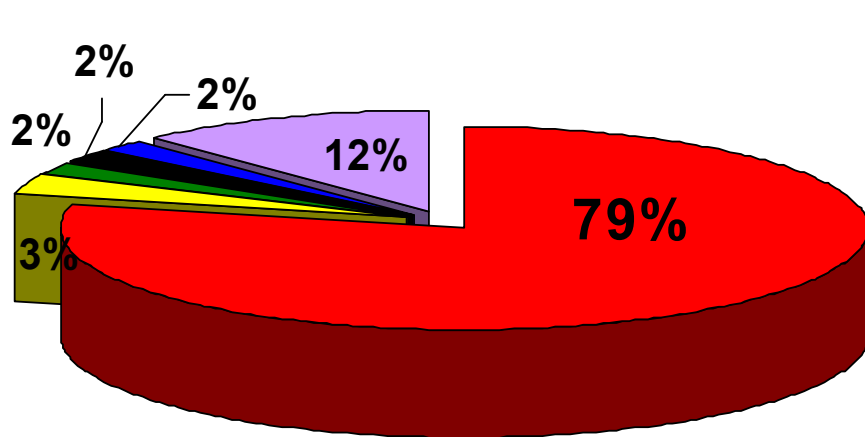


I kwartał 2009 r.

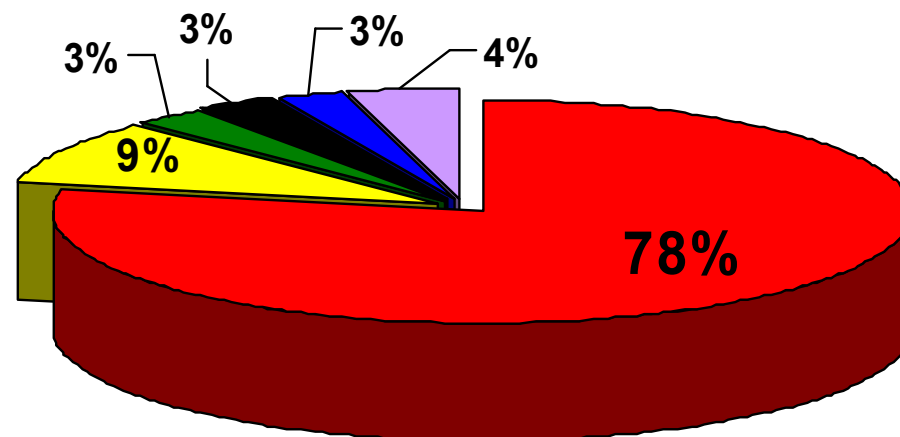
1 2 3 4 5 6  
niskie kompetencje                      wysokie kompetencje



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



I kwartał 2008 r.



I kwartał 2009 r.

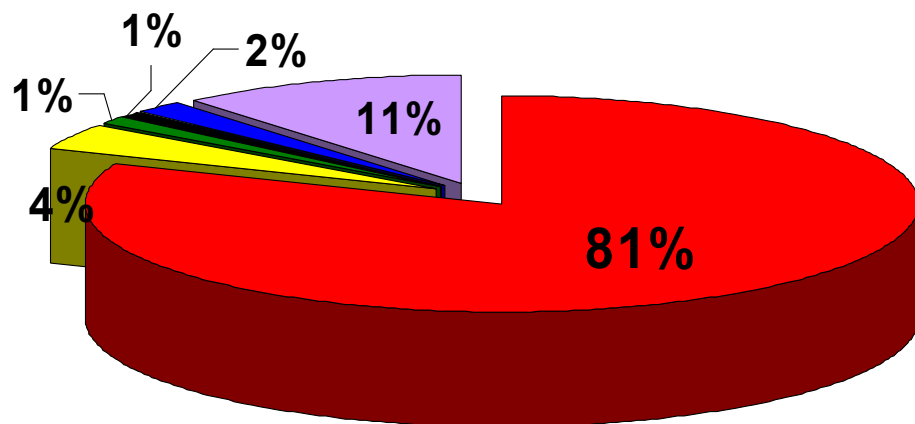
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6

całkowity brak informacji

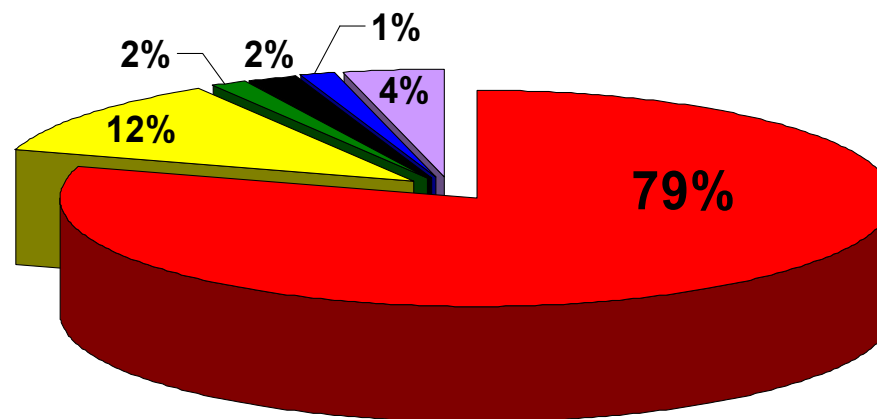
pełna informacja



## Pytanie Nr 4 PROSZĘ OCENIĆ KULTURĘ OBSŁUGI KLIENTA



I kwartał 2008 r.



I kwartał 2009 r.



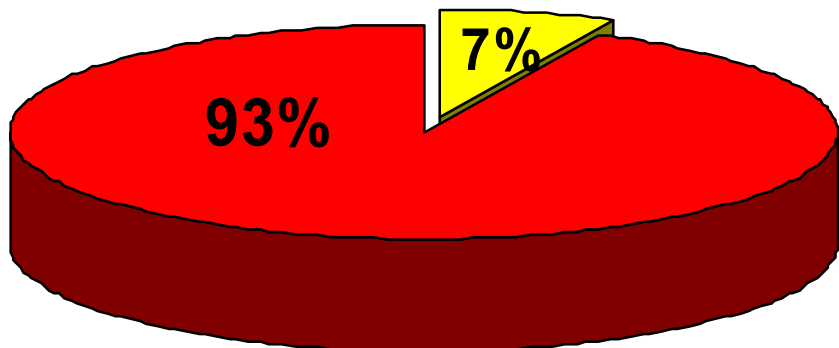
niska kultura

wysoka kultura



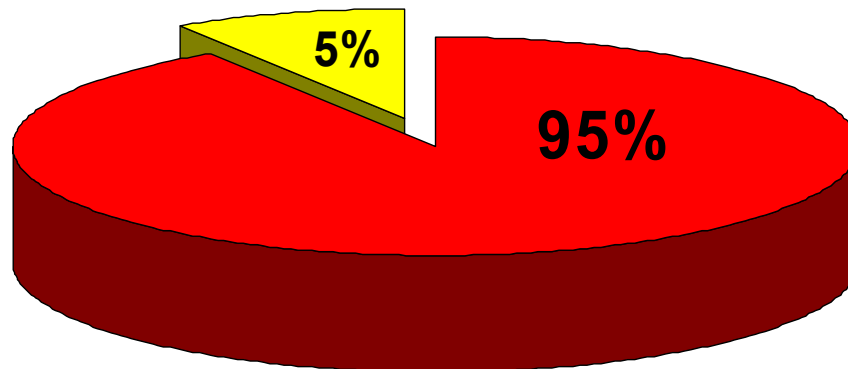
# STOSUNEK OCEN NEGATYWNYCH DO POZYTYWNYCH

1:13



I kwartał 2008 r.

1:10

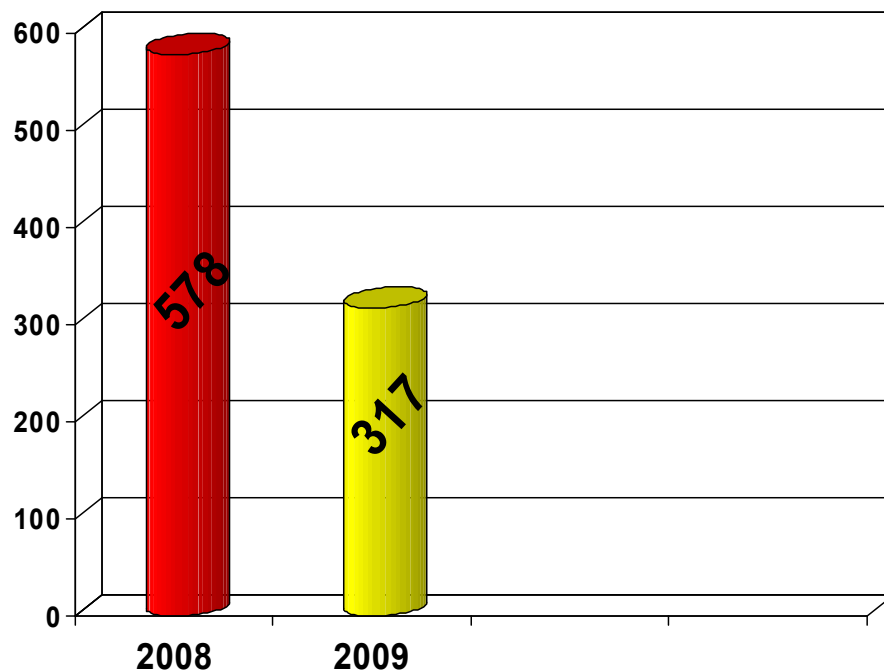


I kwartał 2009 r.

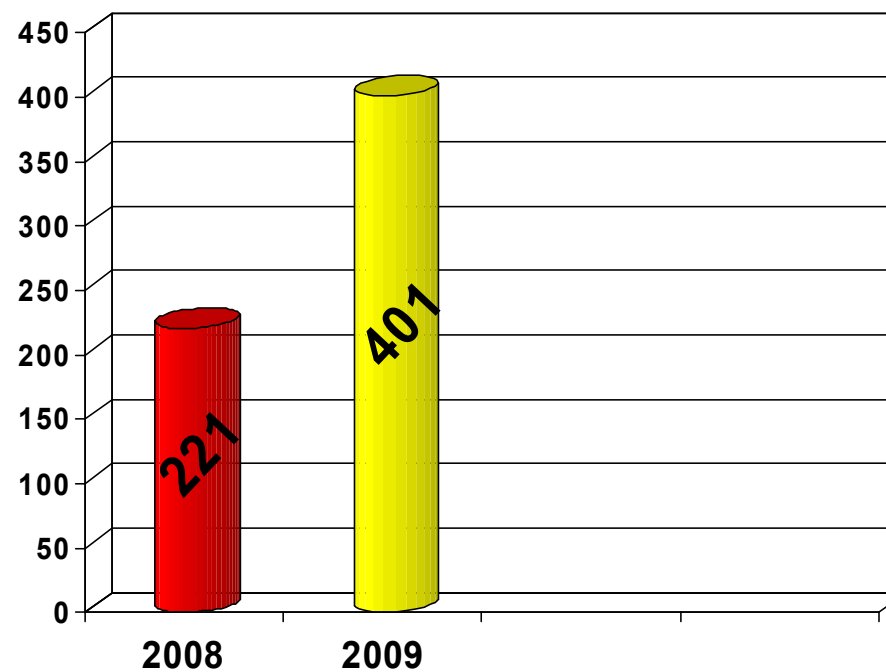


# ILOŚĆ OSÓB BIORĄCYCH UDZIAŁ W ANKIECIE W STOSUNKU DO LICZBY MIESZKAŃCÓW

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