

**WYNIKI**  
**ankiety przeprowadzonej wśród klientów**  
**Urzędu Gminy Ornontowice**  
**w okresie**

**01 – 31 marzec 2017 r.**

---

Ornontowice 2017 r.

## I. Wstęp

Badanie ankietowe satysfakcji klienta zewnętrznego prowadzone jest przez Urząd Gminy Ornontowice regularnie od 2009 roku. Wówczas, zadanie to było realizowane w ramach realizacji projektu: „Kompetentni w administracji – wdrożenie usprawnień w funkcjonowaniu i rozwoju kompetencji kadr jednostek samorządu terytorialnego Powiatu Mikołowskiego”. Po zakończeniu okresu trwałości tego projektu, badanie to było kontynuowane w ramach realizacji projektu J-ednolita S-trategia T-erytorialna = spójny obszar funkcjonalny powiatu mikołowskiego poprzez wsparcie efektywnej współpracy JST”, współfinansowanego ze środków Mechanizmu Finansowego EOG 2009-2014.

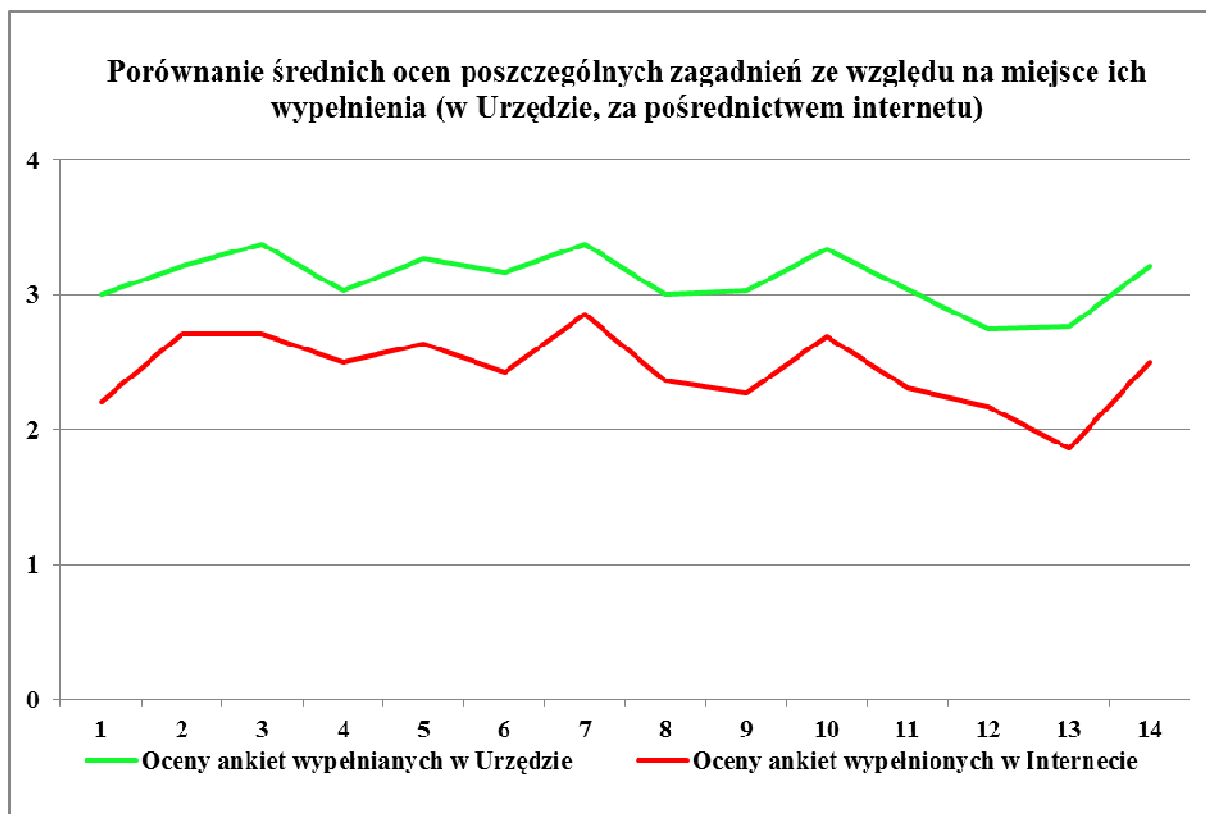
W 2016 roku modyfikacji uległa ankieta. W ankiecie zdecydowanie zmniejszono ilość pytań oraz skalę ocen przez co ankieta stała się o wiele bardziej prosta i przejrzysta.

W ramach tegorocznej akcji badania satysfakcji klienta zewnętrznego Urzędu Gminy Ornontowice, prowadzonej od 1 do 31 marca, ankiety zostały wypełnione przez grupę **37 osób**.

Ogólne wyniki analizy ankiety wskazują w dalszym ciągu na dobrą ocenę działalności Urzędu, przez zdecydowaną większość ankietowanych. Średnia ocena działalności Urzędu wynosi **3,0 (w skali 0-4)**. Ocena ta jest dokładnie na tym samym poziomie jak w zeszłym roku, różni się wyłącznie skalą, która wtedy obejmowała przedział od 1 do 5 a ocena wówczas wyniosła 4.0.

W bieżącym roku ankieta była wypełniana przez klientów zewnętrznych zarówno w Urzędzie, przez 23 osoby oraz za pośrednictwem ankiety internetowej, którą wypełniło 14 osób.

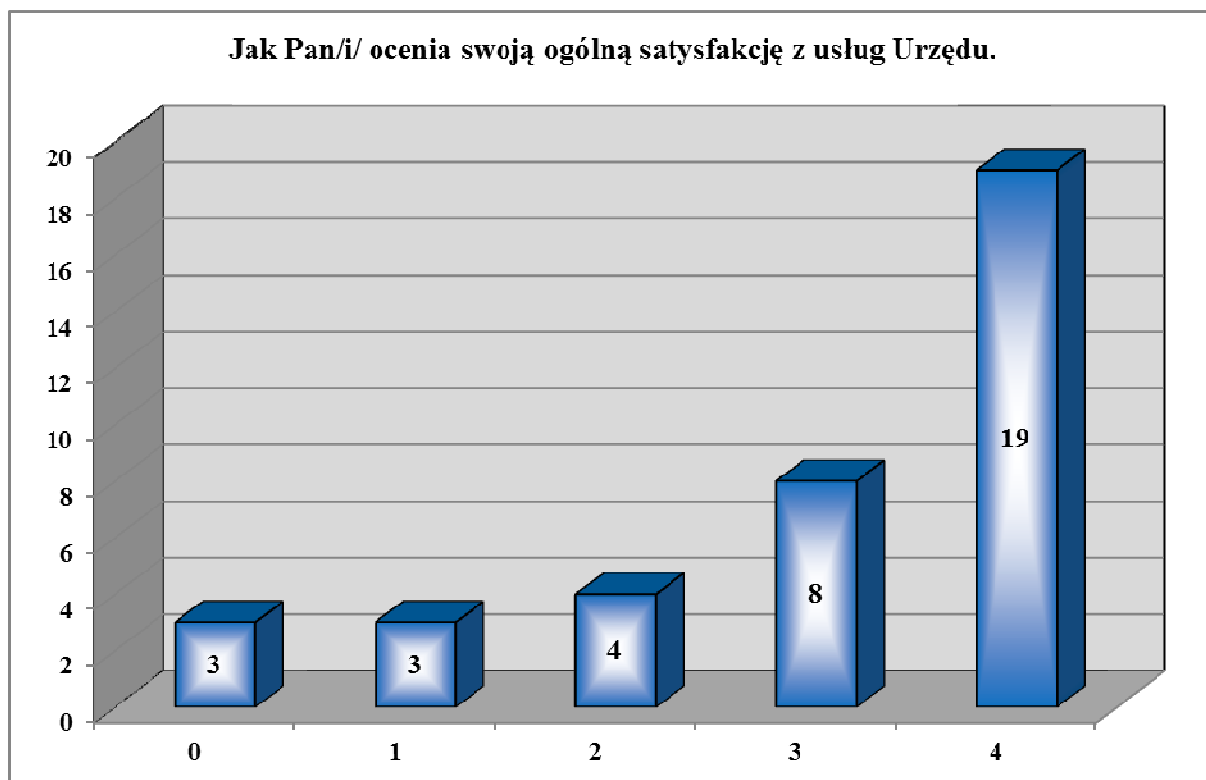
Pomimo faktu, iż ankietę w formie internetowej wypełniło zaledwie 38% ogółu ankietowanych, średnie ocen z tych ankiet znacznie odbiegały od poziomu ocen wynikających z ankiet wypełnianych w Urzędzie, co w dużym stopniu miało wpływ na średnie oceny ogólne poszczególnych zagadnień. Na przykład „Ocena ogólnej satysfakcji z usług Urzędu” została oceniona przez osoby wypełniające ankiety w Urzędzie na **3,48** z kolei przez osoby wypełniające ankietę za pośrednictwem internetu na **2,21** przez co uśredniony wynik ocen wszystkich wypełniających ankietę spadł do poziomu **3,00**. Poniższy wykres obrazuje wskazaną tendencję w odniesieniu do wszystkich zagadnień ankiety.



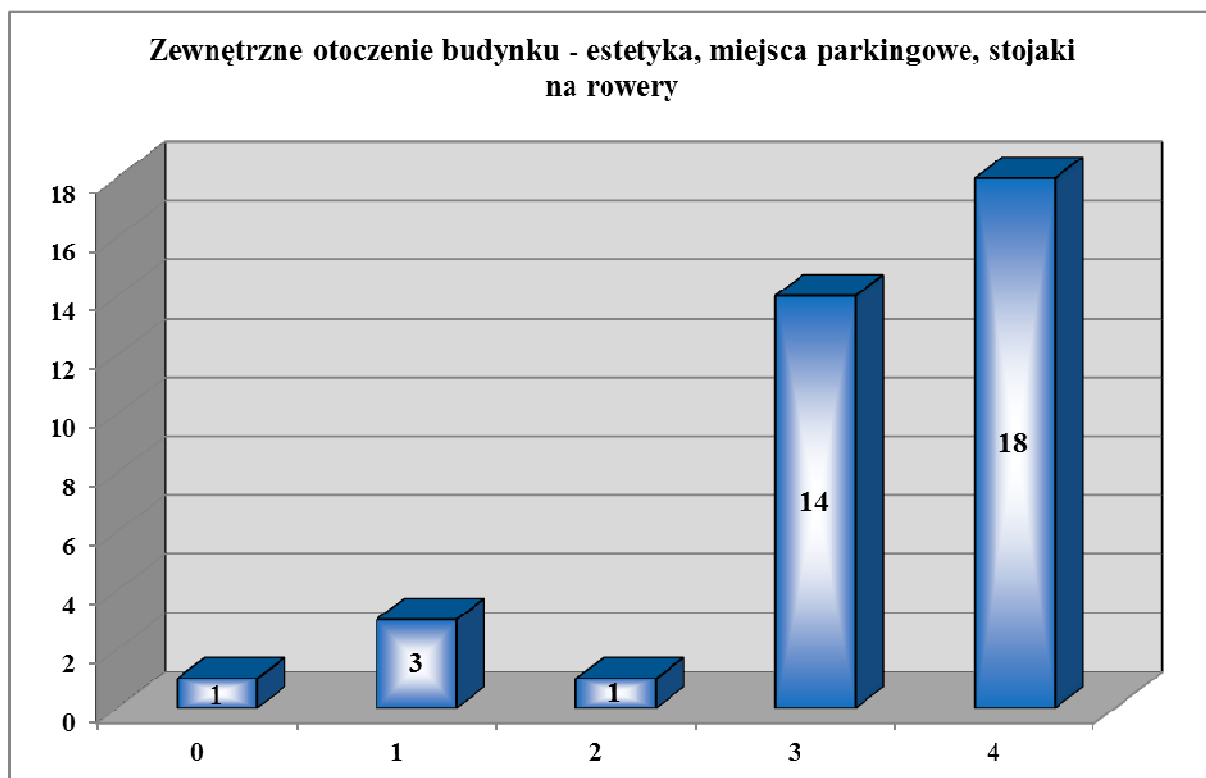
Przeprowadzona ankietyzacja w formie internetowej jednoznacznie potwierdza tezę powszechnej negacji (hejtu) większości problemów poruszanych w internecie. Tym bardziej wskazuje na to fakt, iż 4 ankietowanych, bez jakiegokolwiek uzasadnienia oceniło wszystkie zagadnienia ankiety negatywnie (0 lub 1). Ponadto w chwili obecnej nie dysponujemy żadnymi narzędziami do przeprowadzenia ankiety internetowej, które gwarantowałyby, że osoba ją wypełniająca jest osobą pełnoletnią a przede wszystkim czy w ogóle była kiedykolwiek klientem Urzędu Gminy Ornontowice. W tym stanie rzeczy należy rozważyć czy w toku prowadzenia przyszłych badań ankietowych czy należałoby powrócić wyłącznie do tradycyjnej (fizycznej) formy wypełniania ankiet przez klientów Urzędu. Wtedy będzie pewność, że osoba wypełniająca ankietę jest faktycznie klientem Urzędu.

W toku opracowywania wyników ankiety, z uwagi na fakt, iż zasadniczym jej celem była ocena funkcjonowania Urzędu Gminy Ornontowice jako instytucji realizującej usługi dla klientów zewnętrznych, nie były brane pod uwagę zarówno oceny jak i opinie dotyczące zakresu kompetencyjnego poszczególnych jednostek organizacyjnych Gminy Ornontowice – opinie te zostały jednak przekazane do właściwych jednostek.

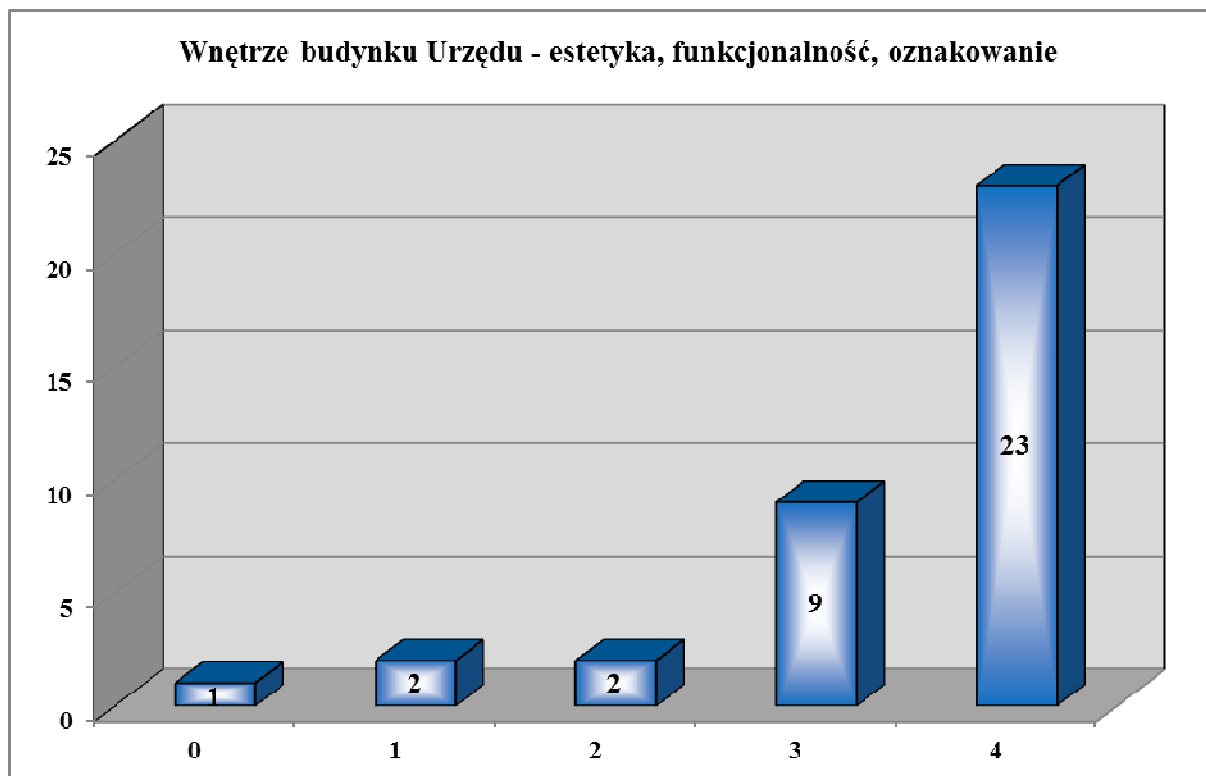
## II. Wyniki ankiety



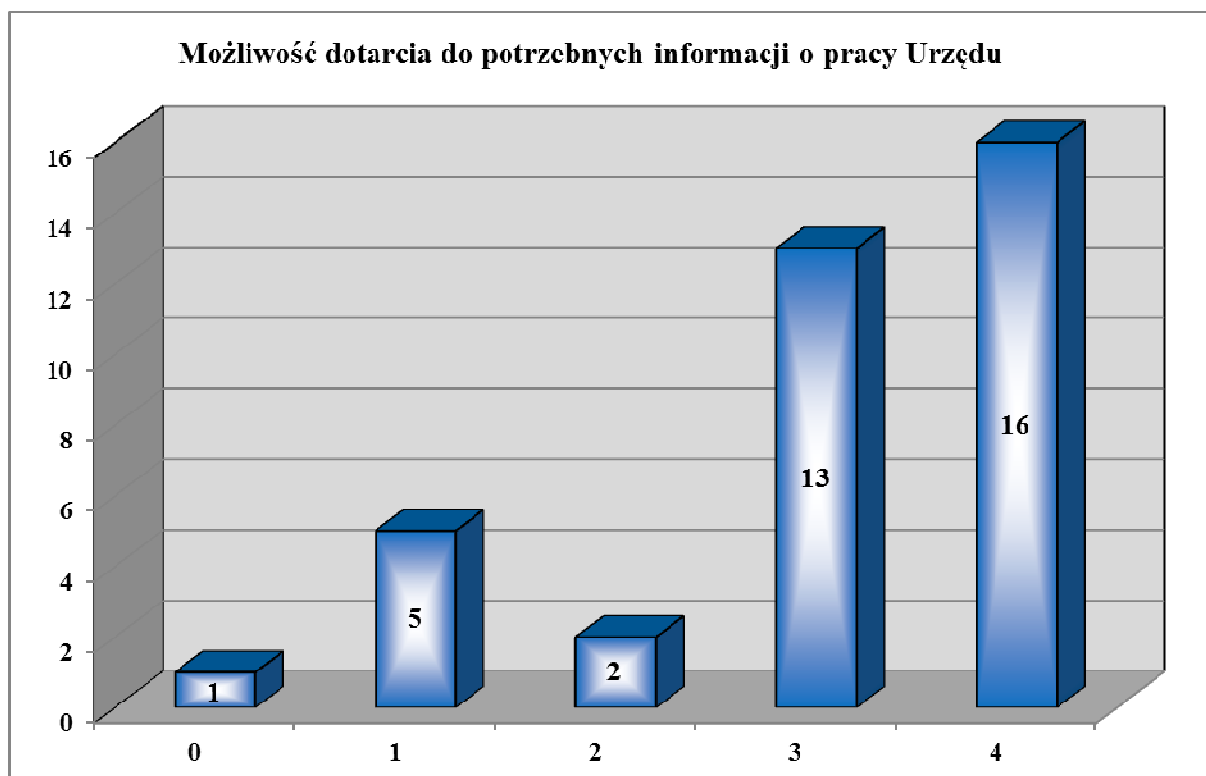
**Średnia ocena: 3,00** (ocena ankietowanych w Urzędzie : 3,48  
ocena ankietowanych w internecie : 2,21)



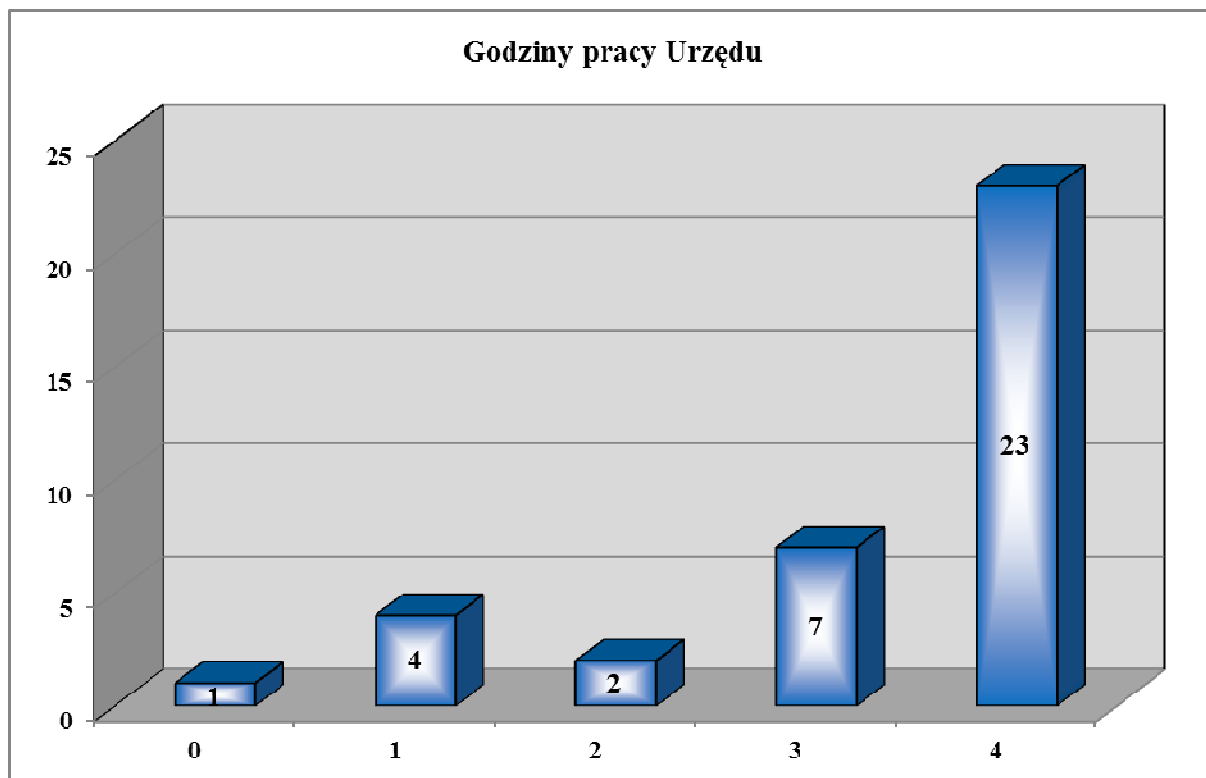
**Średnia ocena: 3,22** (ocena ankietowanych w Urzędzie : 3,52  
ocena ankietowanych w internecie : 2,71)



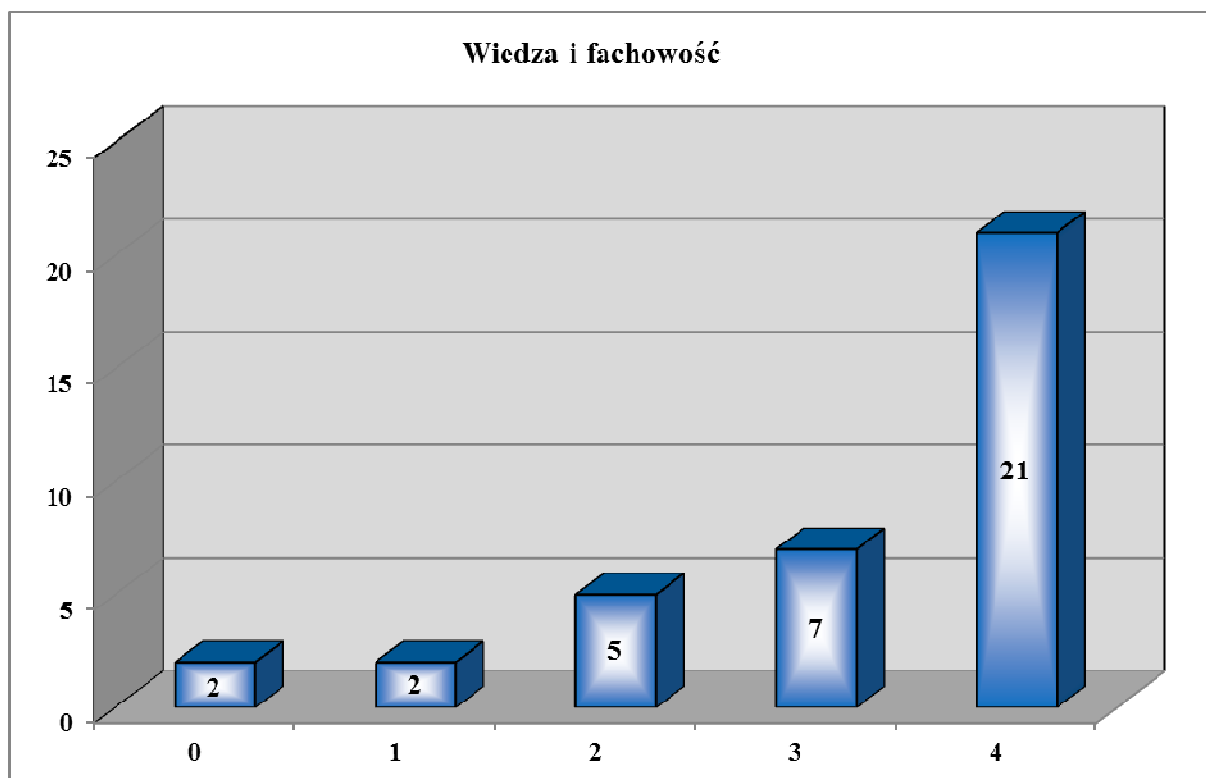
**Średnia ocena: 3,38** (ocena ankietowanych w Urzędzie : 3,78  
ocena ankietowanych w internecie : 2,71)



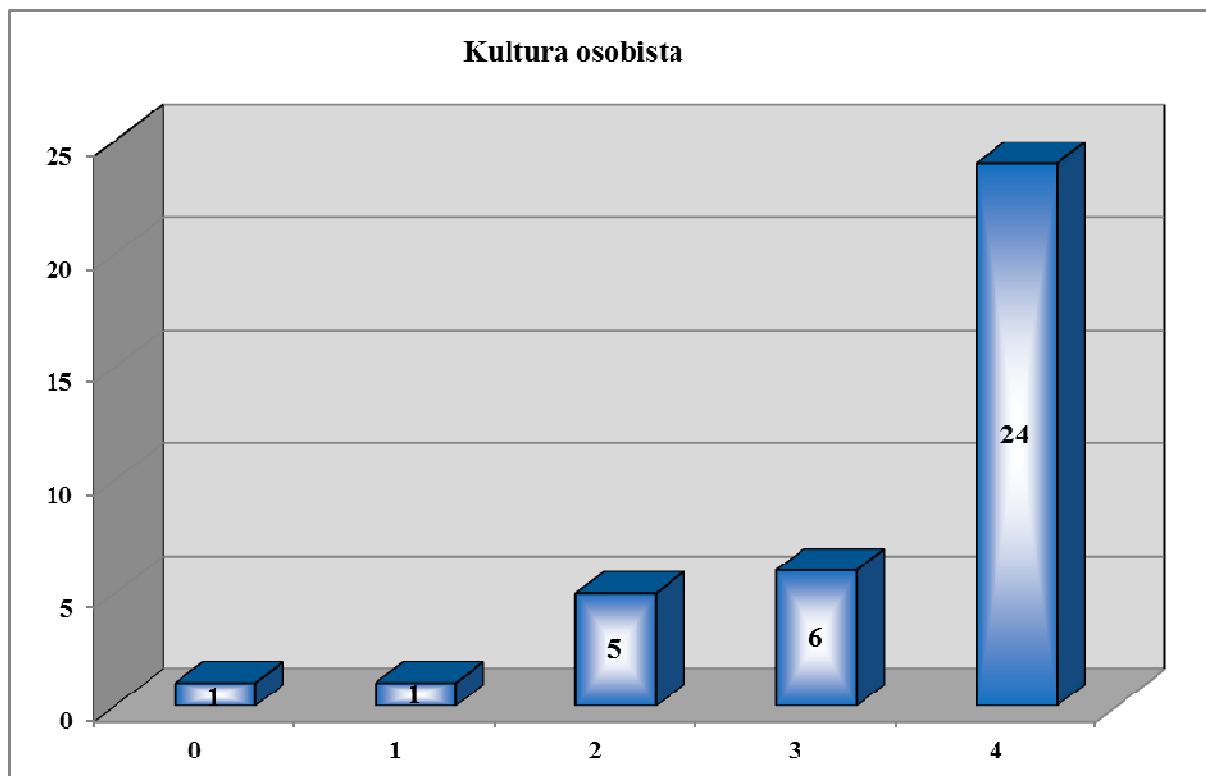
**Średnia ocena: 3,03** (ocena ankietowanych w Urzędzie : 3,35  
ocena ankietowanych w internecie : 2,50)



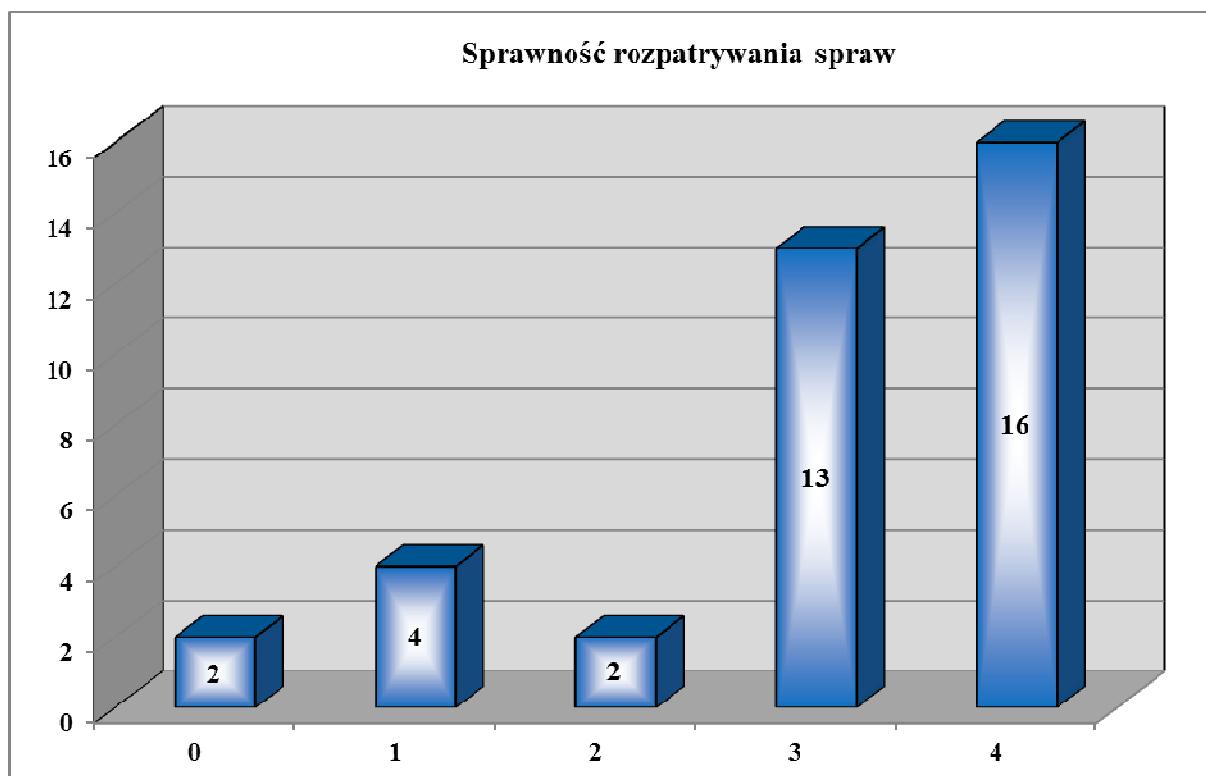
**Średnia ocena: 3,27** (ocena ankietowanych w Urzędzie : 3,65  
ocena ankietowanych w internecie : 2,64)



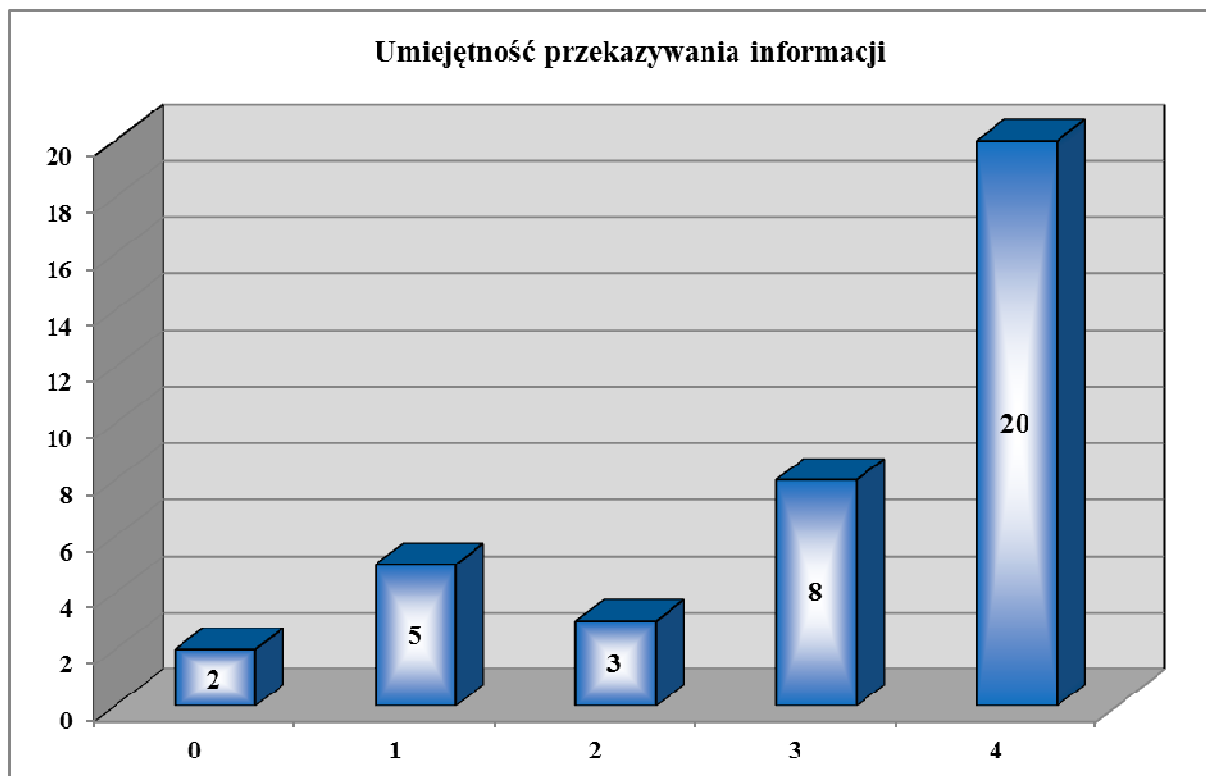
**Średnia ocena: 3,16** (ocena ankietowanych w Urzędzie : 3,61  
ocena ankietowanych w internecie : 2,43)



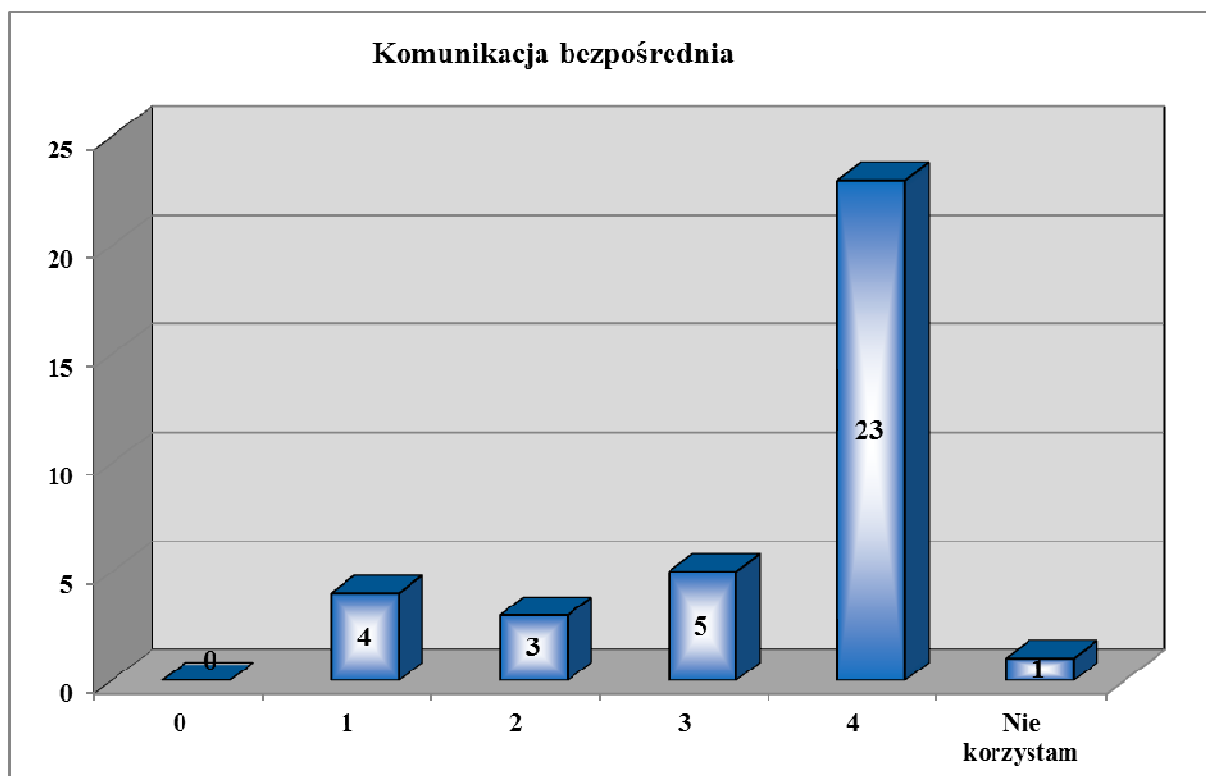
**Średnia ocena: 3,38** (ocena ankietowanych w Urzędzie : 3,70  
ocena ankietowanych w internecie : 2,86)



**Średnia ocena: 3,00** (ocena ankietowanych w Urzędzie : 3,39  
ocena ankietowanych w internecie : 2,36)

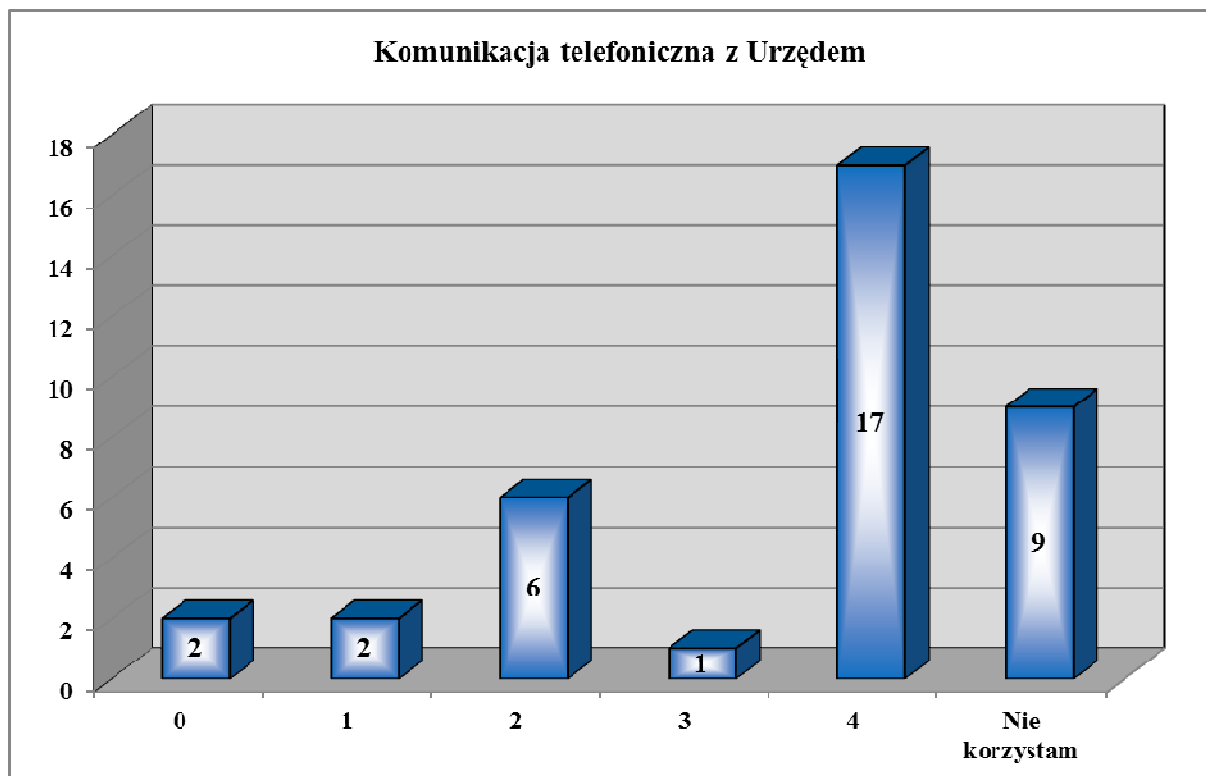


**Średnia ocena: 3,03** (ocena ankietowanych w Urzędzie : 3,52  
ocena ankietowanych w internecie : 2,27)

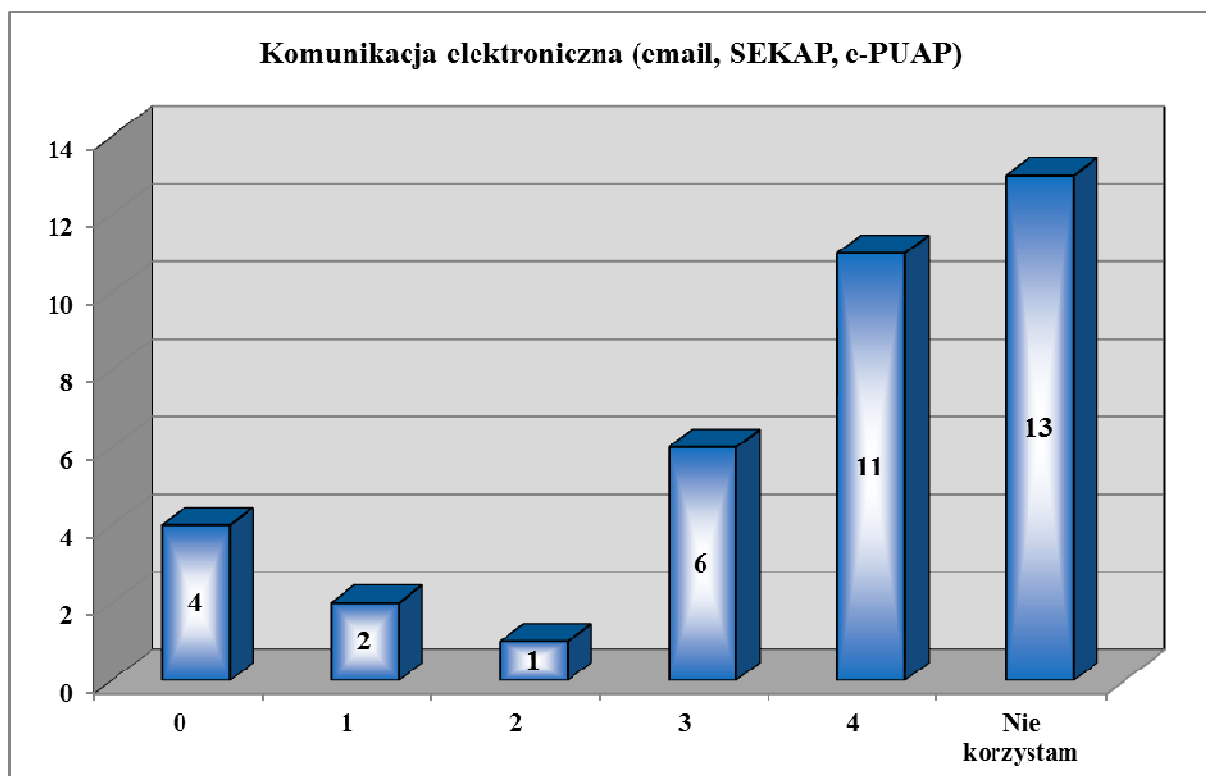


**Średnia ocena: 3,34** (ocena ankietowanych w Urzędzie : 3,73  
ocena ankietowanych w internecie : 2,69)

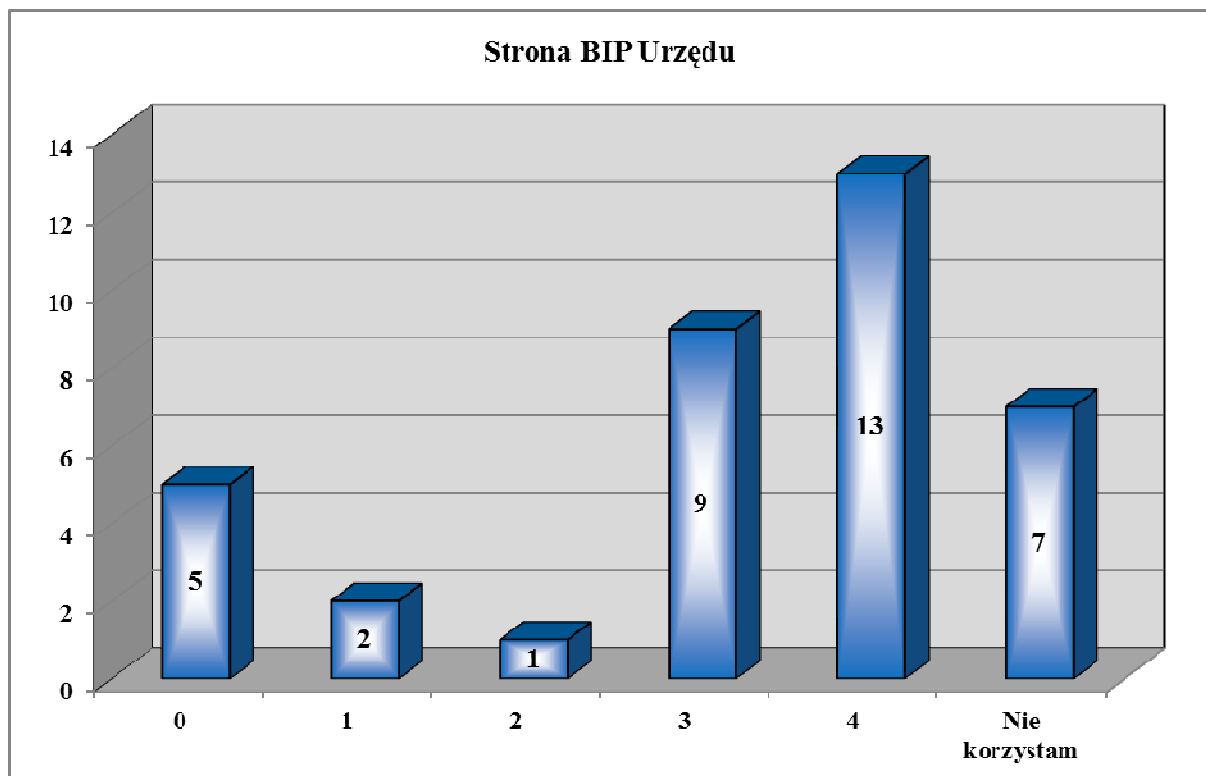




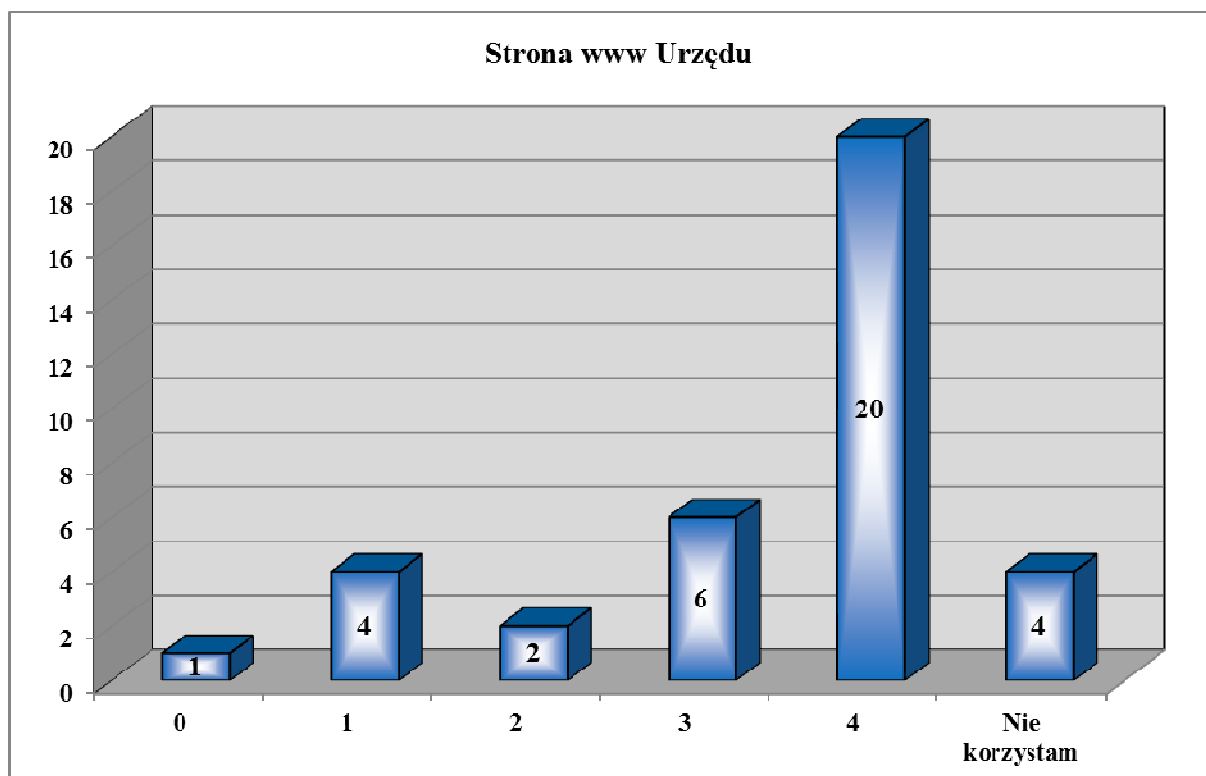
**Średnia ocena: 3,04** (ocena ankietowanych w Urzędzie : 3,67  
ocena ankietowanych w internecie : 2,31)



**Średnia ocena: 2,75** (ocena ankietowanych w Urzędzie : 3,33  
ocena ankietowanych w internecie : 2,17)

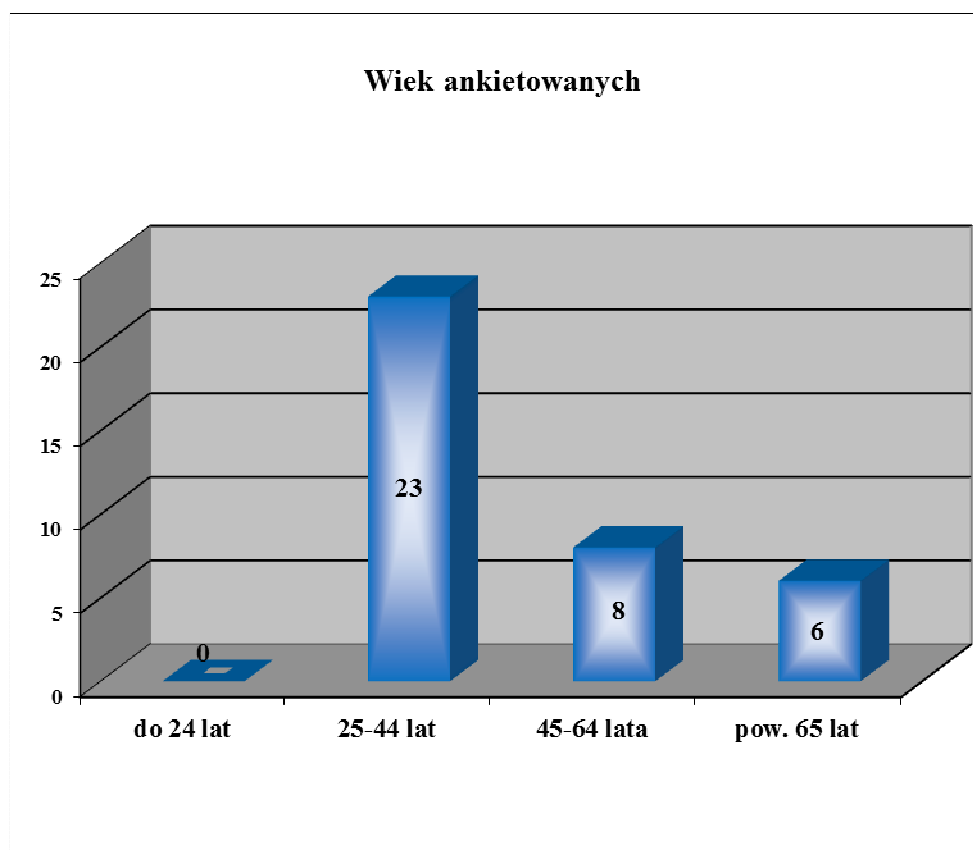
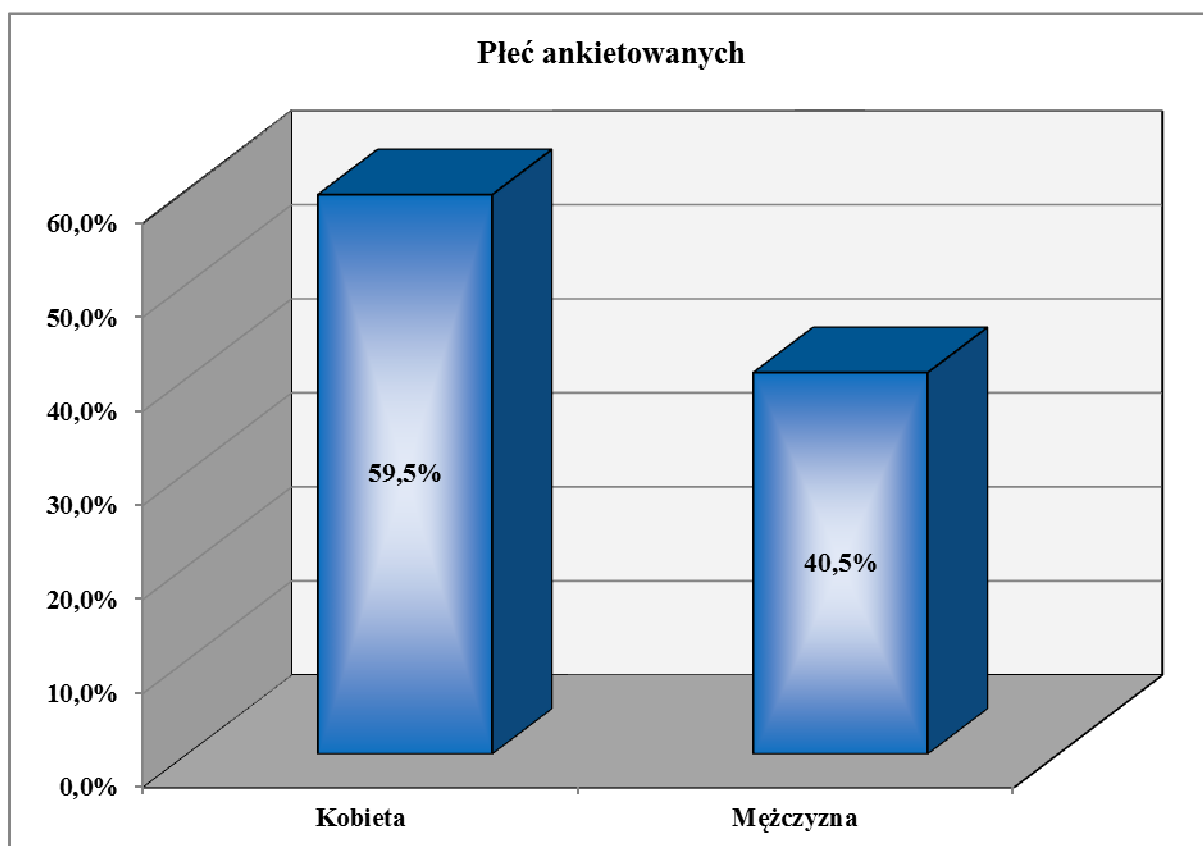


**Średnia ocena: 2,77** (ocena ankietowanych w Urzędzie : 3,56  
ocena ankietowanych w internecie : 1,86)

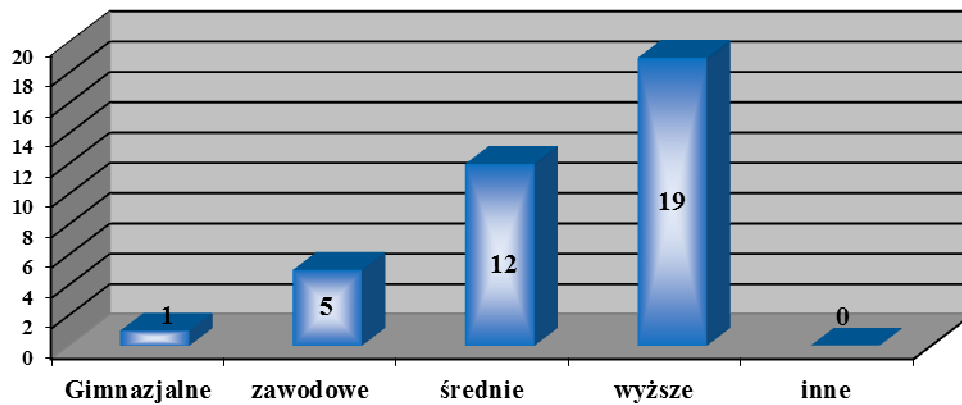


**Średnia ocena: 3,21** (ocena ankietowanych w Urzędzie : 3,62  
ocena ankietowanych w internecie : 2,50)

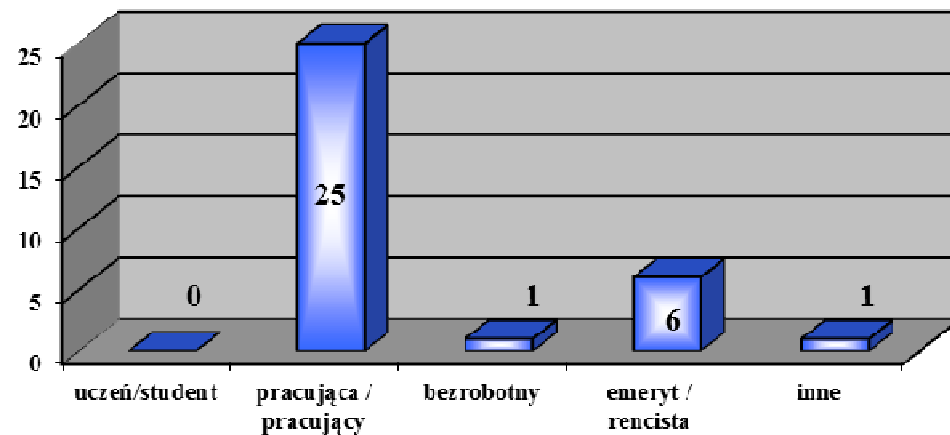
## Metryka ankiety:



### Wykształcenie ankietowanych



### Status zawodowy ankietowanych



### **Uwagi ankietowanych dotyczące pracy Urzędu oraz propozycje usprawnień:**

- **32 osoby**, 86,5% ogółu ankietowanych nie zgłaszało żadnych uwag i propozycji w zakresie funkcjonowania Urzędu;
- **1 osoba** użyła stwierdzenia „Miła obsługa, zawsze mogę liczyć na pomoc w załatwieniu sprawy”;
- **1 osoba** wskazała na potrzebę usprawnienia strony internetowej Urzędu;
- **1 osoba** negatywnie oceniła komunikację autobusową w Ornontowicach;
- **1 osoba** wskazała potrzebę większego „poszanowania obywatela”.

Opracował: Marek Leporowski