



Klienci UMK ocenili obsługę w urzędzie

2022-02-14

Urząd Miasta Krakowa po raz szesnasty przeprowadził badanie satysfakcji klienta. Badanie zostało zrealizowane dwukrotnie w 2021 roku. Łącznie wzięło w nim udział ponad 1600 respondentów.

W tej edycji badania pracę Urzędu Miasta Krakowa mieszkańcy ocenili na 4,5 (w skali ocen od 1 do 5), co jest najwyższą wartością od początku prowadzonych badań. Oznacza to, że klienci deklarują wysoki poziom satysfakcji z jakości obsługi, a Urząd Miasta Krakowa sprostał wyzwaniom, związanym z organizacją obsługi klienta w okresie zagrożenia epidemiologicznego.

Badanie koncentrowało się na poznaniu opinii klientów na temat jakości obsługi UMK, oceny jakości obsługi w poszczególnych komórkach organizacyjnych, analizy preferencji użytkowników strony internetowej i jej oceny.

Z uwagi na obostrzenia związane z pandemią COVID-19, badanie zaplanowane na IV kwartał 2020 r. zostało przeprowadzone dopiero w I półroczu 2021 r. W oparciu o przeprowadzone badanie, sporządzony został przez Wykonawcę zadania całociowy raport końcowy, który przekazał do Urzędu Miasta Krakowa w lipcu 2021 r.

Następny etap realizacji zadania – wywiady kwestionariuszowe z klientami wybranych komórek organizacyjnych Urzędu zostały przeprowadzone w listopadzie 2021 r. W badaniu wzięło udział ponad 800 respondentów w 11 wydziałach i 21 punktach, a 22 klientów wypełniło kwestionariusz dostępny na stronach internetowych UMK.

Najwyższe oceny klientów UMK dotyczą takich kategorii, jak: uprzejmość i życzliwość, kompetencje i profesjonalizm, wygląd i ubiór pracowników, pomaganie i doradzanie klientom, komunikatywność. Obszarem, który wymaga wdrożenia zmian, jest brak odpowiedniej liczby miejsc parkingowych. Okres oczekiwania na załatwienie sprawy oraz dostępność dla osób niepełnosprawnych to także obszary wymagające usprawnienia, chociaż w przypadku tych dwóch kategorii średnia przekracza umiarkowanie pozytywną kategorię oceny.

Badaniu poddano również poziom zadowolenia klientów UMK, korzystających z elektronicznych kanałów obsługi (aplikacje mobilne, powiadomienia przez SMS, załatwianie spraw przez internet). 40% badanych klientów UMK w pomiarze zrealizowanym jesienią 2021 r. korzystało przynajmniej z jednego z elektronicznych kanałów obsługi.

W pomiarze jesiennym 2021 r. odnotowano nieznaczny spadek ocen dwóch kanałów obsługi elektronicznej – powiadomienie przez SMS – 4,27 i aplikacje mobilne – 3,58. Jednocześnie odnotowano nieznaczny wzrost poziomu zadowolenia z możliwości załatwiania spraw przez internet do poziomu 3,98.