Mieszkańcy bardzo wysoko oceniają Krakowskie Centrum Kontaktu

2025-12-30

Sprawna i profesjonalna komunikacja z mieszkańcami to fundament nowoczesnej administracji. Infolinia miejska – Krakowskie Centrum Kontaktu, odgrywa kluczową rolę w codziennej komunikacji z mieszkańcami, umożliwiając szybki dostęp do informacji oraz wsparcie w załatwianiu spraw urzędowych. W celu oceny jakości świadczonych usług, wśród klientów infolinii zostało przeprowadzone badanie ankietowe.

Ankieta została przeprowadzona w okresie **od 15 października do 17 listopada.** Badanie realizowano poprzez automatyczny mechanizm ankietowy dostępny dla klientów, którzy zakończyli rozmowę z konsultantem infolinii miejskiej – KCK. Wdrożony sposób przeprowadzenia ankiety pozwolił na uzyskanie wiarygodnych danych, odnoszących się tylko i wyłącznie do obsługi realizowanej przez Krakowskie Centrum Kontaktu.

Ankieta składała się z trzech pytań dotyczących jakości obsługi świadczonej przez konsultantów infolinii miejskiej – KCK. Pytania pozwalały szczegółowo ocenić kluczowe aspekty obsługi i dotyczyły najważniejszych jej elementów, czyli: czasu oczekiwania na połączenie, przydatności udzielonej odpowiedzi oraz stopnia zaangażowania konsultanta w rozmowę z klientem. Respondenci badania stopniowali swoje opinie w skali od 1 do 5, gdzie 1 odpowiadało ocenie „bardzo źle”, a 5 „bardzo dobrze”. **W badaniu wzięło udział 1005 respondentów**.

Pierwsze pytanie dotyczyło czasu oczekiwania na rozmowę z konsultantem. Pytanie to umożliwiało ocenę, czy czas oczekiwania na rozmowę z konsultantem był dla Klientów satysfakcjonujący. Aż **94 proc. respondentów wyraziło zadowolenie** z czasu oczekiwania, co wskazuje na wysoką efektywność i sprawną organizację pracy infolinii.

Kolejne pytanie odnosiło się do **przydatności udzielonej odpowiedzi** przez konsultanta, czyli pozwalało ocenić, na ile przekazane informacje były pomocne. **Aż 98 proc. respondentów uważało, że odpowiedź przekazana przez konsultanta była pomocna**, co świadczy o wysokim poziomie kompetencji konsultantów i skuteczności w udzielaniu odpowiedzi.

Ostatnie pytanie odnosiło się do **zaangażowania konsultanta w rozmowę, co pozwalało ocenić podejście do rozmowy. Aż 99 proc. respondentów oceniło ten element obsługi pozytywnie,** co potwierdza wysoki standard świadczonej obsługi.

Analiza odpowiedzi respondentów wskazuje na bardzo **wysoki poziom satysfakcji z obsługi przez miejską infolinię.** Wyniki te świadczą o wysokim standardzie świadczonej obsługi, profesjonalizmie oraz skuteczności udzielanego wsparcia. Ponadto wysoka ocena wszystkich analizowanych elementów obsługi sugeruje, że obowiązujące procedury są dobrze dostosowane do potrzeb mieszkańców.

Dziękujemy wszystkim mieszkańcom, którzy wzięli udział w ankiecie, za poświęcony czas i przekazanie opinii.