



Jak klienci UMK oceniają obsługę w urzędzie?

2021-07-27

Znamy wyniki realizowanego cyklicznie badania satysfakcji klienta Urzędu Miasta Krakowa. Badanie ilościowe zostało zrealizowane w maju i czerwcu 2021 roku. Wzięło w nim udział ponad 800 respondentów.

Badanie, które w tym roku zostało zrealizowane po raz piętnasty, 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.

Badanie wstępnie planowane było na czwarty kwartał 2020 roku, jednak z powodu pandemii jego realizacja została przełożona na drugi kwartał 2021 roku. Odkonane w formie wywiadów – kwestionariuszy. Trzeba podkreślić, że tegoroczna edycja była realizowana w szczególnym czasie – po wynikającym z pandemii okresie zamknięcia urzędu dla bezpośredniej obsługi klienta. Ten szczególny czas i warunki mogą więc przekładać się na uzyskane wyniki.

W badaniu wzięło udział ponad 800 respondentów: 800 osób uczestniczyło w badaniu realizowanym w budynkach UMK – w 11 wydziałach i 21 punktach, a 34 respondentów wypełniło kwestionariusz dostępny na stronach internetowych UMK.

– W tegorocznej edycji badania pracę Urzędu Miasta Krakowa mieszkańcy ocenili na 4,41 (w skali ocen od 1 do 5), co jest najwyższą wartością od początku prowadzonych badań. Oznacza to, że nasi klienci deklarują wysoki poziom satysfakcji z jakości obsługi w Urzędzie Miasta Krakowa, a dodatkowo – w porównaniu z wynikiem uzyskanym podczas poprzedniej edycji badania – odnotowaliśmy także wzrost ocen zdecydowanie pozytywnych o 15 proc. (z 45 proc. do 60 proc.) przy spadku ocen umiarkowanie pozytywnych (o 12 proc.) oraz przy minimalnym wzroście udziału opinii skrajnie negatywnych (o 2 proc.). Na podstawie tych wyników możemy stwierdzić, że Urząd Miasta Krakowa nie tylko sprostał wyzwaniom związanym z organizacją obsługi w okresie zagrożenia epidemiologicznego, ale też stara się wprowadzać zmiany i usprawnienia zgodne z oczekiwaniami naszych klientów – mówi Marta Nowak, dyrektor Magistratu.

Najwyższe oceny klientów UMK dotyczą takich kategorii, jak: wygląd i ubiór, uprzejmość, kompetencje, pomaganie i doradzanie, komunikatywność oraz spójność udzielanych informacji. Z kolei obszarem, który wymaga wdrożenia zmian, jest brak odpowiedniej liczby miejsc parkingowych, a w następnej kolejności możliwość komunikowania się z urzędem przez telefon. 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.

Wyniki badania zawierają również informacje, które można interpretować w kontekście zmiany sposobu funkcjonowania urzędu w okresie pandemii. Przede wszystkim można tu wskazać skokowy wzrost udziału klientów odwiedzających strony internetowe UMK (krakow.pl oraz Biuletyn Informacji Publicznej Miasta Krakowa – bip.krakow.pl), a także korzystających z internetowych kanałów obsługi. Z tegorocznego sondażu wynika, że 51 proc. badanych klientów UMK korzystało przynajmniej z jednego z elektronicznych kanałów obsługi. Dla porównania – w roku 2019 było to 33 proc. uczestników pomiaru. 62 proc. uczestników badania odwiedza



**Magiczny
Kraków**

internetowe strony UMK, przy czym odsetek ten zwiększył się o 11 punktów procentowych w porównaniu z rokiem 2019.