



Kraków

# BADANIE SATYSFAKCJI KLIENTA URZĘDU MIASTA KRAKOWA

Raport z badania

Kraków, listopad 2024 r.

**4****WPROWADZENIE I METODOLOGIA****6****METRYCZKA****11****CEL WIZYTY I CZĘSTOTLIWOŚĆ ODWIEDZIN****15****OGÓLNA OCENA URZĘDU****23****OCENA OBSŁUGI W WYDZIALE****51****ELEKTRONICZNE KANAŁY OBSŁUGI****58****STRONA INTERNETOWA URZĘDU MIASTA****65****DODATKOWE UWAGI****70****WNIOSKI I REKOMENDACJE**

**W raporcie wyniki w podziale na badane grupy zostały oznaczone poniższymi grafikami (w prawym górnym rogu):**



Klienci załatwiający sprawę urzędową stacjonarnie



Klienci załatwiający sprawę urzędową online

**W celu utrzymania maksymalnej przejrzystości i czytelności na slajdach zastosowano:**

- wartości procentowe bez miejsc po przecinku, stąd też w pewnych sytuacjach odsetki poszczególnych odpowiedzi nie sumują się do 100%, a do 99% czy 101%; wyjątkiem są niskie wartości (poniżej 1%), dla których podano dwa miejsca po przecinku;
- wartości średnie zaokrąglone do dwóch miejsc po przecinku.

**Wyniki:**

- z badania stacjonarnego przedstawiono na ogółe oraz w podziale na wydziały i ich szczegółowe lokalizacje;
- z badania online przedstawiono tylko na ogółe – ze względu na niską liczebność zebranych ankiet oraz dysproporcję pomiędzy wydziałami.

**Podstawą procentowania poszczególnych pytań jest liczba osób odpowiadających na dane pytanie:**

- jeśli pytanie zadawane było wszystkim respondentom to nie zamieszczano powtórnie informacji o wielkości próby (znajduje się na slajdzie 5);
- jeśli pytanie było filtrujące i odpowiadała na nie część respondentów informacja o tym znajduje się w dolnej części slajdu;
- należy zachować ostrożność w interpretacji wyników dla poszczególnych lokalizacji – występują w nich niskie liczebności zebranych ankiet. Im mniejsza jest próba tym większe ryzyko błędnego wnioskowania.

**W przypadku wartości średnich:**

- wykluczono odpowiedzi „nie wiem, trudno powiedzieć” lub/i „odmowa odpowiedzi”.

**W miejscach gdzie było to możliwe porównano wyniki z obecnego pomiaru z rokiem 2023 (NIE SĄ TO TESTY STATYSTYCZNE):**



oznacza wynik niższy niż w 2023 roku



oznacza wynik wyższy niż w 2023 roku

**Wszelkie dodatkowe adnotacje:**

- (istotne z punktu widzenia czytelnika) znajdują się na dole slajdu.



Raport to wynik badania zadowolenia klientów Urzędu Miasta Krakowa, które zostało przeprowadzone w okresie od **21 września do 31 października 2024** roku na reprezentatywnej próbie 1125 respondentów. Badanie zrealizowała firma DANA E Sp. z o.o., a jego celem było **zrozumienie potrzeb oraz poziomu satysfakcji klientów załatwiających sprawy urzędowe zarówno stacjonarne, jak i za pośrednictwem Internetu**. W ramach pomiaru przebadano klientów z **38 stacjonarnych lokalizacji UMK** (17 wydziałów). Liczba respondentów w ramach poszczególnych punktów odzwierciedla udział obsługiwanych klientów (struktura została wyliczona na podstawie danych przekazanych przez UMK).

W badaniu zastosowano **systematyczny dobór respondentów** – do udziału zapraszano co trzeciego klienta wychodzącego z danej lokalizacji. Badanie wśród klientów stacjonarnych zostało zrealizowane techniką **TAPI** (*tablet assisted personal interview*), czyli bezpośredniego indywidualnego wywiadu kwestionariuszowego z wykorzystaniem tabletu. Badanie wśród klientów online zostało natomiast zrealizowane techniką **CAWI** (*computer-assisted web interview*), czyli wspomaganego komputerowo wywiadu przy pomocy strony WWW. Klientów korzystających z usług UMK online zapraszano do badania za pośrednictwem wiadomości e-mail wysyłanej po zakończeniu obsługi urzędowej. Łącznie w badaniu wzięło udział 1125 respondentów:

- **TAPI:** próba **1013** klientów UMK;
- **CAWI:** próba **112** klientów UMK.



Wydział	Skrót	Lokalizacja	Liczba ankiet	Suma ankiet	Liczba ankiet 2023*
Wydział Architektury i Urbanistyki	AU	ul. Mogilska 41	40	40	51
Wydział Planowania Przestrzennego	BP	ul. Mogilska 41	40	40	30
Wydział Edukacji	EK	ul. Stachowicza 18	30	30	20
Wydział Geodezji	GD	ul. Grunwaldzka 8	40	40	30
Wydział Gospodarki Komunalnej i Klimatu	GK	ul. Wielopole 17A	15	15	-
Wydział Skarbu Miasta	GS	ul. Kasprowicza 29 ul. Grunwaldzka 8	40 27	67	35 -
Wydział ds. Jakości Powietrza	JP	Rynek Podgórski 1	40	40	-
Wydział Ewidencji Pojazdów i Kierowców	KM	al. Powstania Warszawskiego 10	30	130	30
		os. Zgody 2	20		25
		ul. Wielicka 28a	20		25
		ul. Kamieńskiego 11 lok. Nr M1	20		-
		al. Bora-Komorowskiego 41 lok. Nr B213	20		-
ul. Stawowa 61 lok. Nr 193	20	-			
Biuro Miejskiego Konserwatora Zabytków	KZ	ul. Biskupia 18	15	15	15
Wydział Mieszkalnictwa	ML	Rynek Podgórski 1	40	40	31
Wydział Organizacji i Nadzoru - Dziennik Podawczy	OR	ul. Wielicka 28A	15	85	-
		al. Powstania Warszawskiego 10	25		
		os. Zgody 2	20		
Wydział Podatków i Opłat	PD	pl. Plac Wszystkich Świętych 3-4	25	131	20 25 25 -
		al. Powstania Warszawskiego 10	36		
		os. Zgody 2	40		
		ul. Wielicka 28a	30		
Wydział ds. Przedsiębiorczości i Innowacji	PI	ul. Nowohucka 1	25	15	-
		ul. Zabłocie 22	15		
Wydział Spraw Administracyjnych	SA	al. Powstania Warszawskiego 10	25	130	20
		os. Zgody 2	20		25
		ul. Wielicka 28a	25		25
		ul. Kamieńskiego 11 lok. Nr M1 (Galeria Bonarka)	20		-
		al. Bora-Komorowskiego 41 lok. Nr B213 (Centrum Serenada)	20		-
ul. Stawowa 61 lok. Nr 157 (Galeria Bronowice)	20	-			
Urząd Stanu Cywilnego	SC	ul. Lubelska 29	30	95	20
		os. Zgody 2	26		20
		ul. Wadowicka 8W	20		20
		ul. Lubelska 27	19		21
Krakowskie Centrum Świadczeń	SO	ul. Stachowicza 18	30	60	20
Wydział Polityki Społecznej i Zdrowia	SZ	Os. Zgody 2	30	40	30
		ul. Jana Dekerta 24	40		20
SUMA		17	1013	1013	603

\*w 2023 uwzględniono również Wydział Kształtowania Środowiska lokalizacje os. Zgody 2 - 20 ankiet. W 2024 roku tej lokalizacji nie uwzględniono w pomiarze.

**UWAGA! Niskie liczebności. Liczba wywiadów jest odzwierciedleniem niższej (w porównaniu z innymi wydziałami) liczby obsługiwanych klientów.**





# METRYCZKA



## PŁEĆ

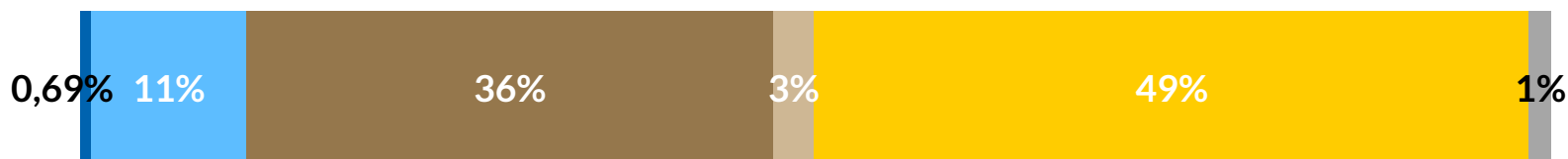


**51%**  
kobiet



**49%**  
mężczyzn

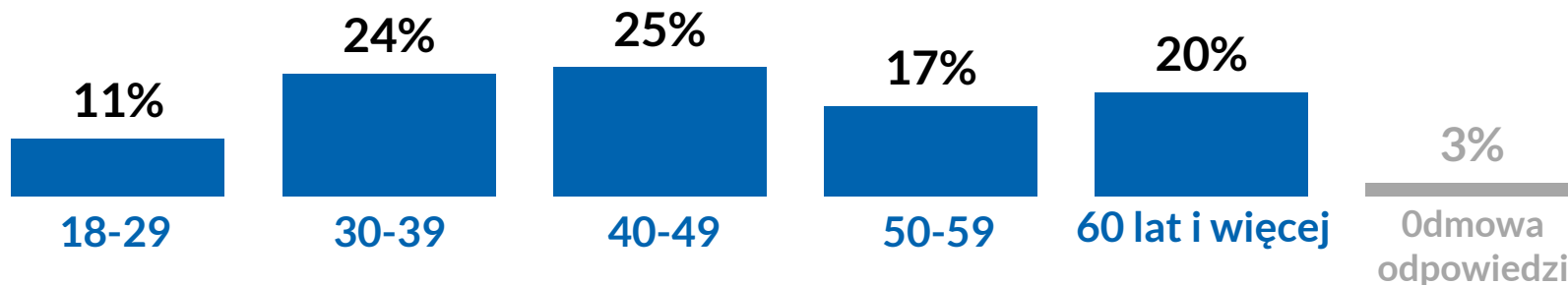
## WYKSZTAŁCENIE



- niepełne podstawowe/podstawowe/gimnazjalne
- zasadnicze zawodowe
- średnie (liceum, technikum)
- pomaturalne/ policealne
- wyższe
- odmowa



## WIEK





Czy podczas dzisiejszej wizyty w UMK załatwia(a) Pan(i)...

własną sprawę (klient indywidualny)

90%

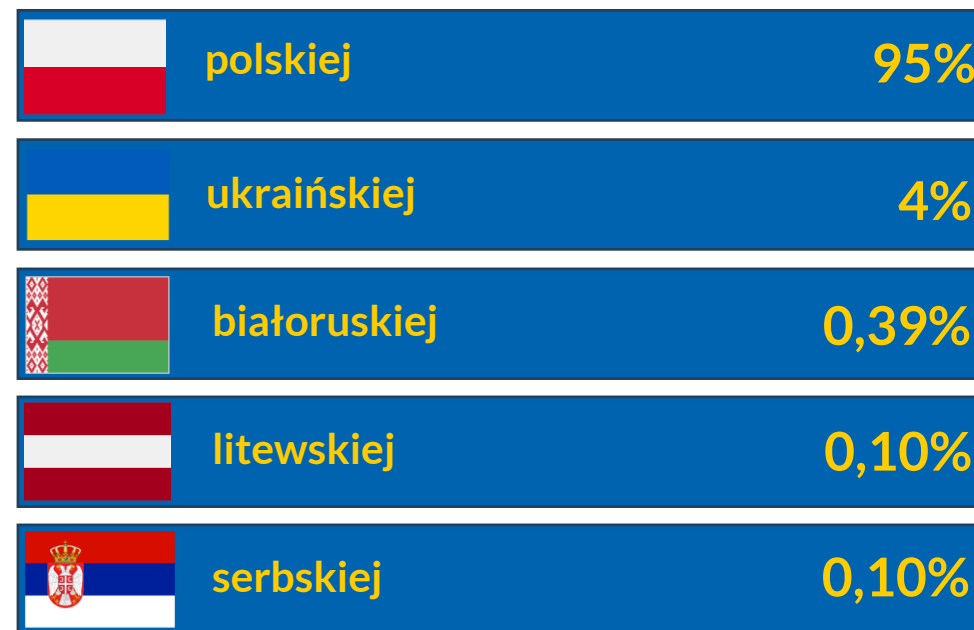
sprawę w imieniu firmy, instytucji lub organizacji (klient instytucjonalny)

10%

Czy mieszka Pan(i)...



Jakiej jest Pan(i) narodowości?







## PŁEĆ



**51%**  
kobiet



**49%**  
mężczyzn

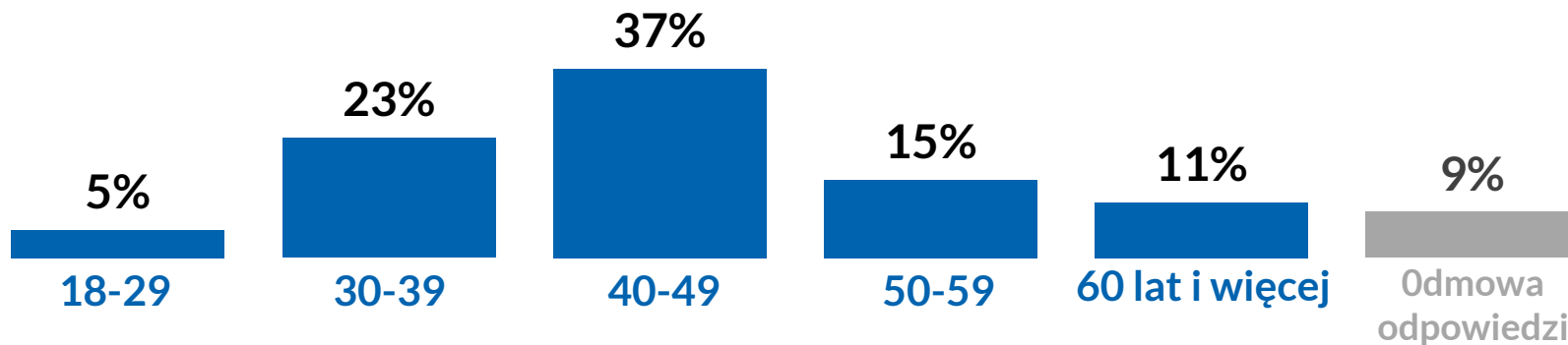
## WYKSZTAŁCENIE



- niepełne podstawowe/podstawowe/gimnazjalne
- zasadnicze zawodowe
- średnie (liceum, technikum)
- pomaturalne/ policealne
- wyższe
- odmowa



## WIEK



## Czy przez Internet załatwia(a) Pan(i)...

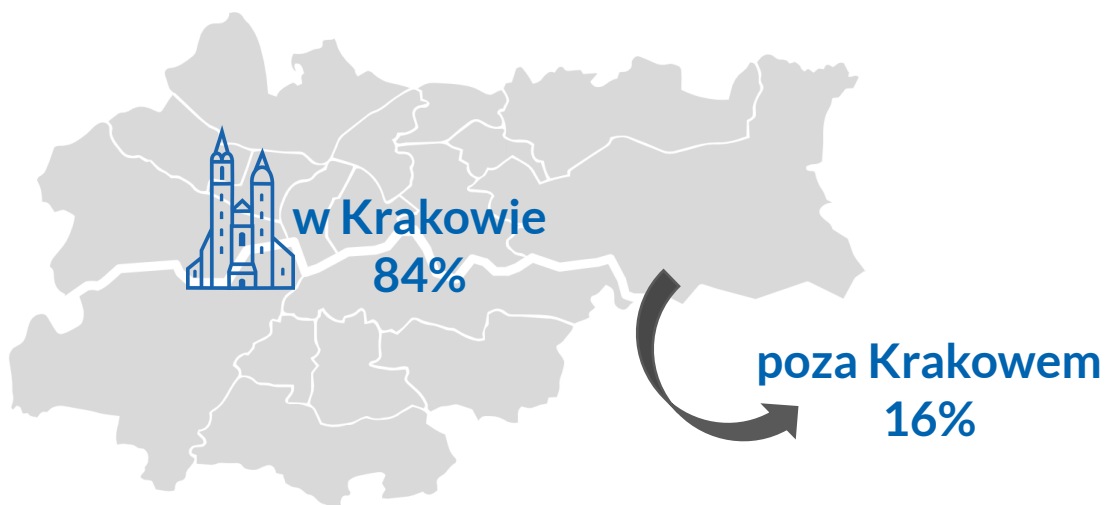
własną sprawę (klient indywidualny)

**64%**

sprawę w imieniu firmy, instytucji lub organizacji (klient instytucjonalny)

**36%**

## Czy mieszka Pan(i)...



## Jakiej jest Pan(i) narodowości?



Odmowa odpowiedzi: 5%

## W jakiej komórce organizacyjnej załatwia(a) Pan(i) dzisiaj sprawę za pośrednictwem Internetu?

Wydział Geodezji	20% (22 osoby)
Wydział Podatków i Opłat	20% (22 osoby)
Wydział Spraw Administracyjnych	10% (11 osób)
Wydział Kształtowania Środowiska	6% (7 osób)
Wydział Ewidencji Pojazdów i Kierowców	4% (5 osób)
Wydział Miejskiego Inżyniera Ruchu	4% (5 osób)
Wydział Organizacji i Nadzoru - Dziennik Podawczy	4% (5 osób)
Krakowskie Centrum Świadczeń	4% (5 osób)
Wydział Gospodarki Komunalnej i Klimatu	3% (3 osoby)
Wydział Mieszkalnictwa	3% (3 osoby)
Kancelaria Prezydenta	3% (3 osoby)
Krakowskie Centrum Kontaktów	3% (3 osoby)
Biuro Miejskiego Konserwatora Zabytków	2% (2 osoby)
Urząd Stanu Cywilnego	2% (2 osoby)
Wydział Architektury i Urbanistyki	2% (2 osoby)
Wydział Polityki Społecznej i Zdrowia	2% (2 osoby)
Wydział Bezpieczeństwa i Zarządzania Kryzysowego	1% (1 osoba)
Wydział ds. Przedsiębiorczości i Innowacji	1% (1 osoba)
Wydział Planowania Przestrzennego	1% (1 osoba)
Wydział Skarbu Miasta	1% (1 osoba)
Inne*	6% (7 osób)

\*Inne:

- Interwencja:3
- Zarząd Miasta:1
- Zarząd Zieleni Miejskiej:1
- Krakowski Portal Usług Miejskich:1
- Miejskie Przedsiębiorstwo Oczyszczania:1





# CEL WYŻYTY I CZĘSTOTLIWOŚĆ ODWIEDZIN



W jakim celu odwiedził(a) Pan(i) dzisiaj Urząd Miasta Krakowa?



Miałem(am) do załatwienia sprawę w UMK

92%



Potrzebowałem(am) uzyskać informację

8%

W jaki sposób umówił(a) się Pan(i) na dzisiejszą wizytę w Urzędzie Miasta Krakowa?



Nie umawiałem(am) się wcześniej na wizytę

88%



Umówiłem(am) się telefonicznie

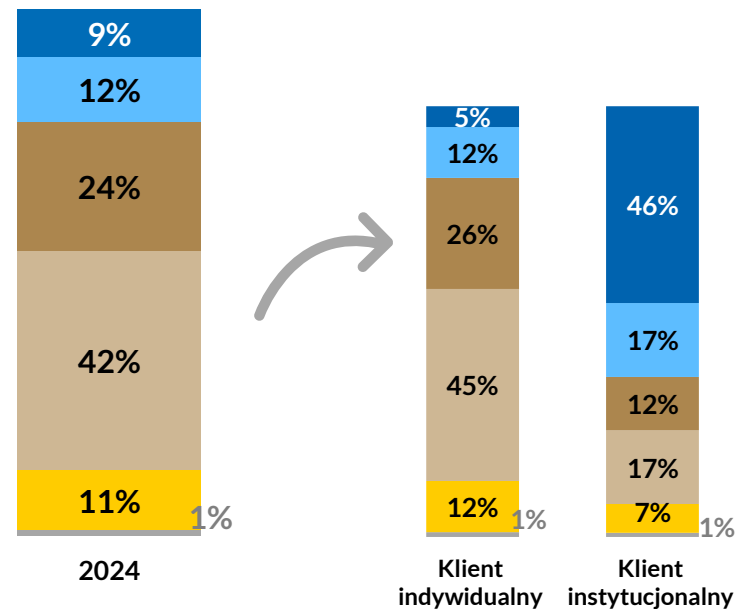
7%



Umówiłem(am) się przez Internet

5%

Jak często w ciągu ostatnich 12 miesięcy załatwia(a) Pan(i) sprawy w Urzędzie Miasta Krakowa?



- Mniej więcej raz w miesiącu lub częściej
- Mniej więcej raz na kwartał
- Mniej więcej raz na pół roku
- Mniej więcej raz na rok lub rzadziej
- Jestem tutaj pierwszy raz
- Nie wiem, trudno powiedzieć





Jaką sprawę urzędową załatwiał(a) Pan(i) za pośrednictwem Internetu?



Wniosek  
**49%**



Chciałem uzyskać  
informację  
**23%**



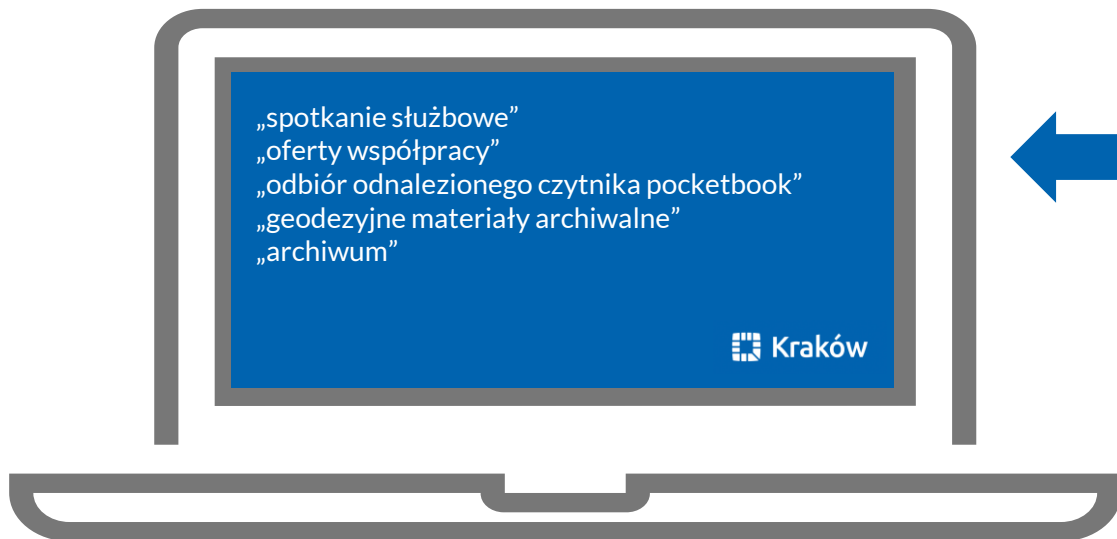
Zgłoszenie  
**13%**



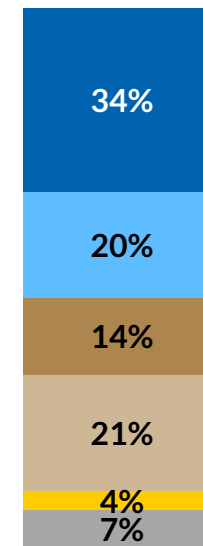
Sprawa podatkowa  
**11%**



Inne, jakie  
**4%**



Jak często w ciągu ostatnich 12 miesięcy załatwiał(a) Pan(i) sprawy w Urzędzie Miasta Krakowa?



- Mniej więcej raz w miesiącu lub częściej
- Mniej więcej raz na kwartał
- Mniej więcej raz na pół roku
- Mniej więcej raz na rok lub rzadziej
- Pierwszy raz
- Nie wiem, trudno powiedzieć



- Zdecydowana większość klientów stacjonarnych odwiedziła Urząd Miasta ze względu na **załatwienie sprawy (92%)**. Zaledwie **8% potrzebowało uzyskać informację**. Wyniki kształtują się na zbliżonym poziomie do poprzednich pomiarów.
- **Za pośrednictwem Internetu** klienci najczęściej **składali wnioski** (m.in. o przyznanie świadczeń/dotacji, wydanie zezwolenia/opinii czy dokumentu - 49%) oraz **próbowali uzyskać informację** (23%). Znacznie rzadziej realizowali zgłoszenia (np. prac, interwencji, organizacji wydarzeń) czy sprawy podatkowe. **Kobiety istotnie częściej za pośrednictwem Internetu poszukują informacji** (35% vs. 11%), natomiast **mężczyźni składają wnioski** (60% vs. 39%).
- Blisko **90% klientów stacjonarnych zadeklarowało, że nie umawiało się wcześniej na wizytę w Urzędzie**. Jedynie 8% skorzystało z możliwości umówienia telefonicznego, a 5% z internetowego systemu rezerwacji wizyt. Warto nadmienić, że klienci indywidualni częściej niż klienci instytucjonalni przychodzą do Urzędu bez wcześniejszego umówienia (89% vs. 74%), co zapewne wynika z różnic w czasie i zakresie załatwianych spraw.
- W ciągu ostatnich 12 miesięcy czterech na dziesięciu badanych załatwiało sprawy w Urzędzie Miasta Krakowa mniej więcej raz na rok lub rzadziej (42%), natomiast jedna czwarta określiła tę częstotliwość jako mniej więcej raz na pół roku (24%). Ponad jedna piąta badanych zadeklarowała, że UMK odwiedza raz na kwartał lub częściej (21%), a 11% odwiedziło Urząd pierwszy raz. Zauważyć należy, że **klienci instytucjonalni załatwiają sprawy w urzędzie znacznie częściej niż indywidualni** – blisko połowa z nich odwiedza UMK raz w miesiącu lub częściej (46% vs. 5%). Analogiczna sytuacja dotyczy klientów Wydziału Architektury i Urbanistyki – blisko 60% z nich pojawia się w urzędzie minimum raz w miesiącu (58%).
- **Wśród klientów online również dominują osoby często załatwiające sprawy w UMK** – ponad połowa z nich (54%) zadeklarowała, że robi to mniej więcej raz na kwartał lub częściej. 35% odwiedza urząd raz na pół roku lub rzadziej.
















An aerial photograph of a city, likely Kraków, showing the Wawel Castle and the Spiszański Palace. A large blue banner is overlaid across the middle of the image, containing the text 'OGÓLNA OCENA URZĘDU'.


# OGÓLNA OCENA URZĘDU

© Jan Graczyński

Proszę przypomnieć sobie wszystkie wizyty w Urzędzie Miasta Krakowa w ostatnich 12 miesiącach i wskazać które odpowiedzi w ramach poszczególnych aspektów lepiej pasują do Pana(i) doświadczeń.

1%	<b>Brak</b>	Zaangażowanie i wsparcie pracowników w załatwienie sprawy	Jest	97%	
0,69%	<b>Niemila, niezycliwa</b>	obsługa	Miła, życzliwa	97%	
1%	<b>Niskie</b>	kompetencje i profesjonalizm pracowników	Wysokie	97%	
2%	<b>Niewydolny</b>	system kolejkowy (pobieranie numerków)	Sprawny	97%	
2%	<b>Niekompletność i niezrozumiałość</b>	udzielane informacje	Kompletność i zrozumiałość	96%	
2%	<b>Słabe</b>	oznakowanie (informacyjne) budynków	Dobre	95%	
2%	<b>Nieodpowiednia</b>	organizacja pracy	Dobra	95%	
3%	<b>Długi</b>	czas obsługi	Krótki	94%	
3%	<b>Mała</b>	dostępność miejsc siedzących podczas oczekiwania na obsługę	Duża	94%	
3%	<b>Niedogodne</b>	godziny otwarcia urzędu	Dogodne	94%	
4%	<b>Długi</b>	czas oczekiwania na obsługę	Krótki	94%	
4%	<b>Długie</b>	oczekiwanie na ostateczne załatwienie sprawy	Krótkie	92%	
8%	<b>Nadmiernie rozbudowane</b>	procedury administracyjne	Proste	89%	

## KATEGORYZACJA ASPEKTÓW

 cechy pracowników

97%

 przestrzeń i udogodnienia

95%

 efektywność

93%





**NPS** (ang. *Net Promoter Score*) to metoda oceny lojalności i satysfakcji klientów.

Ocena NPS pochodzi od klientów, którzy odpowiadają na pytanie „Na ile prawdopodobne jest, że polecisz firmę/produkt X swoim znajomym czy rodzinie?”. Jednakże uznano, iż konstrukcja pytania w jego oryginalnym brzmieniu nie jest odpowiednia w badaniu satysfakcji klientów urzędu i z tego względu w badaniu zastosowano uproszczoną formę „Jak ogólnie ocenia Pan Urząd Miasta Krakowa/ Wydział X? Proszę ocenić go na skali od 0 do 10”. Na potrzeby raportu posłużono się metodologią wskaźnika NPS do analizy wyników.



$$\text{NPS} = \% \text{ PROMOTORÓW} - \% \text{ KRYTYKÓW}$$

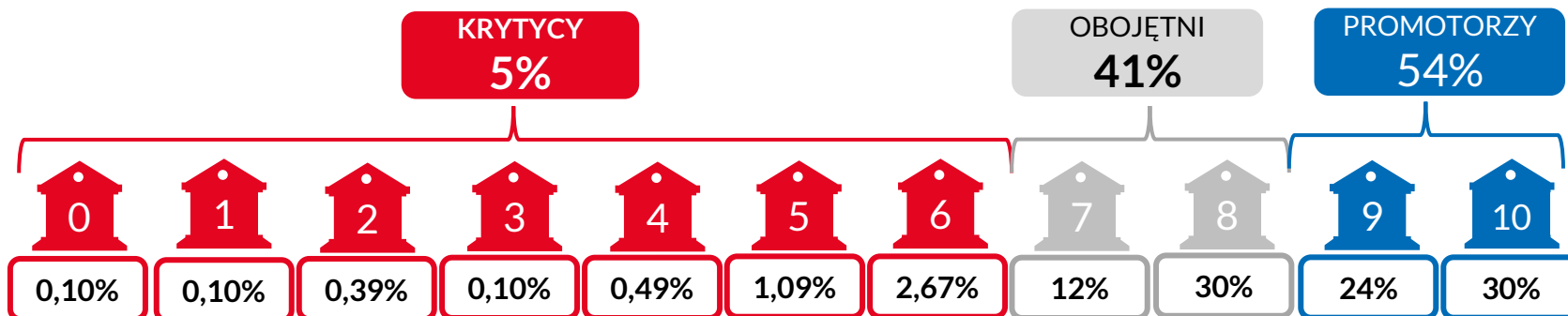
**NPS przyjmuje wartość od -100 do +100.** Jeśli wynik jest ujemny, oznacza to, że marka ma więcej krytyków niż zwolenników. Jeśli wynik wynosi co najmniej zero, zachodzi sytuacja odwrotna. Nie można jednoznacznie określić jaki wynik NPS jest odpowiedni („dobry”), przy czym przyjmuje się, że każdy wynik poniżej zera wymaga poprawy ze strony marki.

#### Korzyści z stosowania NPS:

- **wymierny i miarodajny** – wynik pomiaru jest wymierną liczbą pozwalającą na ocenę stosunku klientów do marki;
- **pozwała na benchmarking** – porównywanie osiąganego wyniku w zestawieniu z innymi markami;
- **mierzony systematycznie pozwala śledzić jak kształtuje się lojalność klientów;**
- **szybki i prosty** – nie wymaga skomplikowanych analiz, rozbudowanych kwestionariuszy czy zaawansowanej wiedzy statystycznej;
- **powszechnie stosowany** zarówno przez marki mniejsze, jak i większe.



Jak ogólnie ocenia Pan(i) Urząd Miasta Krakowa?

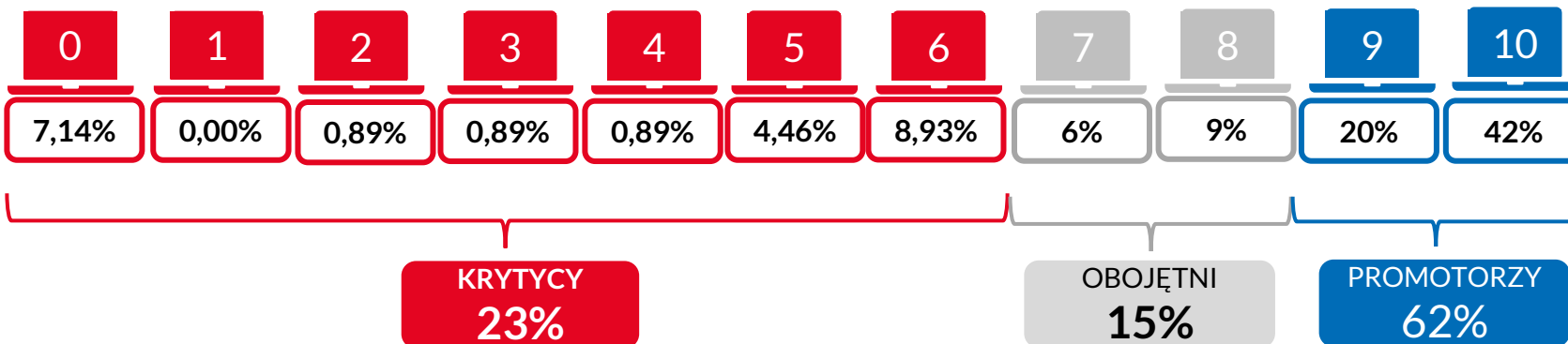


Klient indywidualny: 48  
 Klient instytucjonalny: 57

18-29 lat: 47  
 30-39 lat: 51  
 40-49 lat: 41  
 50-59 lat: 50  
 60 lat i więcej: 58

## BADANIE STACJONARNE

**NPS = 49**  
 NPS = %PROMOTORÓW - %KRYTYKÓW



## BADANIE ONLINE

**NPS = 38**  
 NPS = %PROMOTORÓW - %KRYTYKÓW

Klient indywidualny: 35  
 Klient instytucjonalny: 45



- Wśród poszczególnych aspektów UMK klienci stacjonarni za mocne strony uznali wszystkie z nich - w każdym przypadku odnotowano min. 89% wskazań pozytywnych. **Najwyżej oceniono zaangażowanie i wsparcie pracowników w załatwienie sprawy, zaś najniżej procedury administracyjne.** Pogrupowanie ocenianych aspektów w kategorii wykazało, że w opinii klientów **mocną stroną UMK są przede wszystkim pracownicy** - ich zaangażowanie, poziom obsługi, kompetencje oraz organizacja pracy (średnio 97% wskazań pozytywnych). Nieco niżej z średnią notą 95% wskazań pozytywnych znalazła się kategoria dotycząca **przestrzeni Urzędu i udogodnień**, w tym system kolejkowy, oznakowanie, dostępność miejsc siedzących czy godziny otwarcia urzędu. Grupą z najniższą średnią oceną aspektów jest ta związana z **efektywnością pracy UMK** (93%), czyli przede wszystkim czasem obsługi i oczekiwania (w tym również na ostateczne załatwienie sprawy), procedurami administracyjnymi czy udzielanymi informacjami.
- Wśród dodatkowo zgłaszanych słabych stron UMK znalazły się spostrzeżenia dotyczące **problemów z miejscami parkingowymi, brakiem możliwości załatwienia sprawy online, długim czasem oczekiwania, problemami z kontaktem telefonicznym z urzędem oraz nadmierną biurokracją.** Zgłoszoną mocną stroną była natomiast **dobra organizacja.**
- Zarówno w przypadku badania stacjonarnego, jak i online NPS dla Urzędu Miasta Krakowa przyjął wynik dodatni, co oznacza, że **odsetek klientów zadowolonych (promotorów) przewyższa niezadowolonych (krytyków)\*.** Nie mniej jednak zauważyć należy, że **zadowolenie klientów stacjonarnych z Urzędu Miasta Krakowa jest wyższe (49) niż wśród osób załatwiających sprawy urzędowe online (39).**
- **W przypadku badania stacjonarnego co drugi respondent to promotor** - klient zadowolony z obsługi UMK (54%), krytycy stanowili jedynie 5%. Liczną grupę w tym przypadku stanowią osoby obojętne/pasywne - 41%. Duże różnice w zakresie wyniku NPS odnotowano w podziale na typ klienta (**klienci indywidualni 48 vs. klienci instytucjonalni 57**) oraz wiek badanych (**najwyższy wśród osób starszych, 60 lat i więcej: 58 vs. najniższy wśród klientów w średnim wieku 40-49 lat: 41**).
- **Wśród klientów online sześciu na dziesięciu to promotorzy UMK (62%), jednak blisko jedną czwartą stanowią krytycy (23%).** Najmniejszą grupą są klienci obojętni/pasywni - 15%. Różnice w zakresie wyniku NPS odnotowano w podziale na typ klienta, jednak wśród klientów online tendencja jest odwrotna niż w przypadku stacjonarnych - klienci instytucjonalni (45) wystawiają UMK noty wyższe niż indywidualni (35).

\*Wynik NPS to liczba całkowita na skali od -100 do +100.







# OCENA OBSŁUGI W WYDZIALE



Jak Pan(i) ocenia poszczególne aspekty związane z pracą wydziału, który Pan(i) właśnie odwiedził(a) w Urzędzie Miasta Krakowa?

Cechy pracowników	Średnia	Komunikacja i efektywność	Średnia	Przestrzeń i udogodnienia	Średnia
Kompetencje i profesjonalizm pracowników	4,80 4,80*	Komunikatywność, przystępny język pracowników	4,82 4,78 ↑	Możliwość załatwienia sprawy w jednym miejscu	4,65 4,55 ↑
Uprzejmość i kultura osobista pracowników	4,85 4,82 ↑	Spójność informacji udzielanych przez różnych pracowników	4,74 4,69 ↑	Wygoda oczekiwania na obsługę	4,77 4,63 ↑
Postawa etyczna i bezstronność pracowników	4,81 b. d.	Możliwość kontaktu telefonicznego z wydziałem lub konkretnym pracownikiem	4,58 4,49 ↑	Wygląd i estetyka budynku, warunki lokalowe	4,70 4,49 ↑
Pomocność i doradzanie klientom	4,80 4,77 ↑	Czas obsługi obecnej wizyty	4,77 4,65 ↑	Oznaczenia informacyjne w budynku	4,74 4,60 ↑
Wygląd i ubiór pracowników	4,86 4,80 ↑	Czas oczekiwania na ostateczne załatwienie sprawy	4,65 4,45 ↑	Dostępność budynku dla osób ze specjalnymi potrzebami	4,59 4,40 ↑
Umiejętność rozwiązywania problemów przez pracowników	4,76 4,69 ↑	Dotrzymanie ustalonych terminów	4,69 4,45 ↑		
<b>ŚREDNI WYNIK DLA GRUPY:</b>	<b>4,81</b>		<b>4,71</b>		<b>4,69</b>

Jak Pan(i) ocenia poszczególne aspekty związane z pracą wydziału, który Pan(i) właśnie odwiedził(a) w Urzędzie Miasta Krakowa?

	<b>T2B</b>  suma odpowiedzi „Raczej dobrze” i „Bardzo dobrze”	<b>B2B</b>  suma odpowiedzi „Raczej źle” i „Bardzo źle”	<b>średnia</b>
Kompetencje i profesjonalizm pracowników	97%	0,20%	4,80 4,80*
Uprzejmość i kultura osobista pracowników	98%	0,00%	4,85 ↑ 4,82
Postawa etyczna i bezstronność pracowników	98%	0,20%	4,81
Pomocność i doradzanie klientom	96%	0,39%	4,80 ↑ 4,77
Wygląd i ubiór pracowników	98%	0,00%	4,86 ↑ 4,80
Umiejętność rozwiązywania problemów przez pracowników	96%	0,30%	4,76 ↑ 4,69





Jak Pan(i) ocenia poszczególne aspekty związane z pracą wydziału, który Pan(i) właśnie odwiedził(a) w Urzędzie Miasta Krakowa?

Średnia	Biurowie Miejskiego Konserwacji Zabytków (KZ)	Krak. Centrum Świadczeń (SO)	Wydz. Arch. i Urba. (AU)	Wydz. ds. Jakości Powietrza (JP)	Wydz. ds. Przedsiębiorstwa i Innowacji (PI)	Wydz. Edukacji (EK)	Wydz. Ewidencji Pojazdów i Kierowców (KM)	Wydz. Geodezji (GD)	Wydz. Gosp. Komunal. i Klimatu (GK)	Wydz. Mieszkal. (ML)	Wydz. Organizacji i Nadzoru (OR)	Wydz. Planowania Przestrz. (BP)	Wydz. Podatków i Opłat (PD)	Wydz. Polityki Społ. i Zdrowia (SZ)	Wydz. Skarbu Miasta (GS)	Wydz. Spraw Administracyjnych (SA)	Urząd Stanu Cywilnego (SC)
Kompetencje i profesjonalizm	5,00	4,68	4,63	4,98	5,00	4,83	4,77	4,87	4,80	4,83	4,70	4,80	4,75	4,73	4,89	4,88	4,88
Uprzejmość i kultura osobista	5,00	4,69	4,93	4,95	5,00	4,90	4,76	4,97	4,73	4,90	4,70	4,95	4,78	4,88	4,97	4,86	4,95
Postawa etyczna i bezstronność	4,93	4,76	4,63	4,95	4,93	4,86	4,77	4,98	4,67	4,75	4,61	4,93	4,76	4,85	4,88	4,84	4,94
Pomocność i doradzanie	4,80	4,73	4,60	4,98	5,00	4,83	4,73	4,95	4,53	4,85	4,62	4,83	4,74	4,73	4,94	4,86	4,92
Wygląd i ubiór	4,87	4,79	4,85	4,97	5,00	4,87	4,84	4,95	4,80	4,97	4,71	4,88	4,82	4,88	4,94	4,86	4,96
Umiejętność rozwiązywania problemów	4,87	4,68	4,53	4,93	5,00	4,80	4,74	4,95	4,60	4,74	4,58	4,78	4,71	4,63	4,94	4,77	4,91
<b>średni wynik dla wydziału</b>	<b>4,91</b>	<b>4,72</b>	<b>4,70</b>	<b>4,96</b>	<b>4,99</b>	<b>4,85</b>	<b>4,77</b>	<b>4,95</b>	<b>4,69</b>	<b>4,84</b>	<b>4,65</b>	<b>4,86</b>	<b>4,76</b>	<b>4,78</b>	<b>4,93</b>	<b>4,85</b>	<b>4,93</b>





- Uczestnicy badania stacjonarnego oceniali wydział w którym załatwiali sprawę urzędową pod względem kilkunastu aspektów. Aspekty te pogrupowano w trzy kategorie: cechy pracowników (w tym m.in. kompetencje i profesjonalizm, uprzejmość i kultura osobista czy umiejętność rozwiązywania problemów), komunikacja i efektywność (w tym m.in. komunikatywność i przystępny język, czas obsługi czy czas oczekiwania) oraz przestrzeń i udogodnienia (w tym m.in. wygoda oczekiwania na obsługę, wygoda i estetyka budynku czy dostępność dla osób ze specjalnymi potrzebami). **Cechy pracowników to kategoria oceniana najwyżej (4,81)**, na drugim miejscu znalazła się **komunikacja i efektywność (4,71)**, zaś na trzecim **przestrzeń i udogodnienia (4,69)**. Zauważyć jednak należy, że różnice w zakresie średnich wyników są niewielkie.
- Wśród cech pracowników najwyżej oceniono ich **wygląd i ubiór (4,86)** oraz **uprzejmość i kulturę osobistą (4,85)**. W zakresie komunikatywności i efektywności najwyższe noty uzyskano w przypadku **komunikatywności pracowników oraz ich przystępnego języka (4,82)**, natomiast w przestrzeni aspekt związany z **wygoda oczekiwania na obsługę (4,77)**.
- W przypadku **każdego z aspektów** (poza postawa etyczną i bezstronnością pracowników, która nie była oceniana w poprzednim roku) **odnotowano wyniki wyższe względem pomiaru z 2023 roku**. Przy czym zauważyć należy, że w zdecydowanej większości różnice nie są znaczące – kształtują się na poziomie miejsc dziesiątych.
- Analizując wyniki w podziale na wydziały UMK zauważyć należy, że pod względem **cech pracowników najwyżej oceniony został Wydział ds. Przedsiębiorczości i Innowacji (4,99)**. Wynik powyżej 4,90 uzyskano również w przypadku Wydziału ds. Jakości Powietrza, Wydziału Geodezji, Wydziału Skarbu Miasta, Urzędu Stanu Cywilnego i Biura Miejskiego Konserwatora Zabytków. Najniżej w zestawieniu (jednak nadal z wysokim wynikiem) uplasował się Wydział Gospodarki Komunalnej i Klimatu (4,69) oraz Wydział Architektury i Urbanistyki (4,70).
- Względem 2023 roku odnotowano spadek ocen w przypadku Wydziałów: Polityki Społecznej i Zdrowia (we wszystkich porównywanych aspektach), Podatków i Opłat oraz Krakowskiego Centrum Świadczeń (w niemal wszystkich aspektach, z wyjątkiem wyglądu i ubioru), Ewidencji Pojazdów i Kierowców (w aspektach dotyczących kompetencji i profesjonalizmu, uprzejmości i kultury osobistej oraz pomocności i doradzania), Planowania Przestrzennego (w aspektach związanych z kompetencjami i profesjonalizmem oraz umiejętnością rozwiązywania problemów), a także Urzędu Stanu Cywilnego (w zakresie kompetencji i profesjonalizmu). Jak zaznaczono wcześniej – spadki są w większości przypadków niewielkie.





Jak Pan(i) ocenia poszczególne aspekty związane z pracą wydziału, który Pan(i) właśnie odwiedził(a) w Urzędzie Miasta Krakowa?

	<b>T2B</b> 	<b>B2B</b> 	<b>średnia</b>
	suma odpowiedzi „Raczej dobrze” i „Bardzo dobrze”	suma odpowiedzi „Raczej źle” i „Bardzo źle”	
Komunikatywność, przystępny język pracowników	98%	0,20%	4,80 4,78* ↑
Spójność informacji udzielanych przez różnych pracowników	95%	0,49%	4,74 4,69 ↑
Możliwość kontaktu telefonicznego z wydziałem lub konkretnym pracownikiem	77%	0,59%	4,58 4,49 ↑
Czas obsługi obecnej wizyty	96%	0,99%	4,77 4,65 ↑
Czas oczekiwania na ostateczne załatwienie sprawy	91%	1,68%	4,65 4,45 ↑
Dotrzymywanie ustalonych terminów	90%	0,59%	4,69 4,63 ↑



**T2B** – suma odpowiedzi „Raczej dobrze” i „Bardzo dobrze”

**B2B** – suma odpowiedzi „Raczej źle” i „Bardzo źle”

UWAGA! Wyniki nie sumują się do 100% - w kafeterii była również możliwość wyboru odpowiedzi neutralnej

\* Dane z roku 2023





Jak Pan(i) ocenia poszczególne aspekty związane z pracą wydziału, który Pan(i) właśnie odwiedził(a) w Urzędzie Miasta Krakowa?

Średnia	Biuro Miejskie o Konser. Zabytków (KZ)	Krak. Centrum Świadc. (SO)	Wydz. Arch. i Urba. (AU)	Wydz. ds. Jakości Powietrza (JP)	Wydz. ds. Przedsięb. i Innowa. (PI)	Wydz. Edukacji (EK)	Wydz. Ewidencji Pojazdów i Kierow. (KM)	Wydz. Geodezji (GD)	Wydz. Gosp. Komunal. i Klimatu (GK)	Wydz. Mieszkal. (ML)	Wydz. Organiz. i Nadzoru (OR)	Wydz. Planow. Przestrz. (BP)	Wydz. Podatków i Opłat (PD)	Wydz. Polityki Społ. i Zdrowia (SZ)	Wydz. Skarbu Miasta (GS)	Wydz. Spraw Adminis. (SA)	Urząd Stanu Cyw. (SC)
Komunikatywność, przystępny język pracowników	4,93	4,75	4,78	4,95	4,93	4,83	4,74	4,95	4,67	4,88	4,62	4,90	4,80	4,78	4,90	4,84	4,96
Spójność informacji udzielanych przez różnych pracowników	4,80	4,55	4,33	4,95	5,00	4,78	4,73	4,95	4,67	4,67	4,59	4,73	4,75	4,45	4,94	4,80	4,89
Możliwość kontaktu telefonicznego z wydziałem lub konkretnym pracownikiem	4,53	4,49	4,45	4,91	4,92	4,22	4,57	4,95	3,80	4,75	4,38	4,53	4,58	4,03	4,91	4,53	4,79
Czas obsługi obecnej wizyty	5,00	4,70	4,85	5,0	5,00	4,87	4,59	5,00	4,67	4,93	4,74	4,88	4,80	4,13	4,95	4,71	4,87
Czas oczekiwania na ostateczne załatwienie sprawy	4,60	4,62	4,25	4,75	4,93	4,58	4,60	4,95	4,67	4,63	4,61	4,58	4,71	3,90	4,91	4,63	4,84
Dotrzymywanie ustalonych terminów	4,60	4,70	4,28	4,91	4,85	4,72	4,64	4,93	4,73	4,64	4,57	4,60	4,62	4,43	5,00	4,74	4,86
średni wynik dla wydziału	4,74	4,64	4,49	4,91	4,94	4,67	4,65	4,96	4,54	4,75	4,59	4,70	4,71	4,29	4,94	4,71	4,87

- W przypadku kategorii „komunikacja i efektywność” najwyższą średnią ocenę odnotowano w aspekcie związanym z **komunikatywnością pracowników** oraz ich **przystępnym językiem** (4,80).
- Obecnie wystawione oceny są wyższe niż te z 2023 roku, przy czym zmiany są niewielkie (na poziomie miejsc dziesiątych i setnych). Największa różnica dotyczy aspektu związanego z czasem oczekiwania na ostateczne załatwienie sprawy (+0,20).
- Analizując wyniki w podziale na Wydziały zauważyć należy, że w ramach kategorii związanej z komunikacją i efektywnością wyniki kształtowały się na poziomie od **4,96** do **4,29**. Różnice w ocenie wydziałów są zatem większe niż w przypadku poprzedniej kategorii dotyczącej cech pracowników.
- **Najwyższe noty otrzymał Wydział Geodezji** (4,96). Oceny na poziomie średniej powyżej 4,90 dotyczą również Wydziałów: Skarbu Miasta i do spraw Przedsiębiorczości i innowacji oraz do spraw Jakości Powietrza.
- Ocenę **najniższą przypisano Wydziałowi Polityki Społecznej i Zdrowia** – 4,29.
- Względem pomiaru z roku 2023 odnotowano spadki ocen w Wydziałach: Polityki Społecznej i Zdrowia (we wszystkich porównywanych aspektach), Krakowskiego Centrum Świadczeń (w niemal wszystkich aspektach z wyjątkiem czasu oczekiwania na ostateczne załatwienie sprawy i dotrzymywania ustalonych terminów), Planowania Przestrzennego (w zakresie spójności udzielanych informacji, możliwości kontaktu telefonicznego i dotrzymywania ustalonych terminów), Biura Miejskiego Konserwatora Zabytków (w możliwości kontaktu telefonicznego i czasu oczekiwania na załatwienie sprawy), Wydziału Edukacji (w możliwości kontaktu telefonicznego) i Urzędzie Stanu Cywilnego (w czasie obsługi obecnej wizyty).





Jak Pan(i) ocenia poszczególne aspekty związane z pracą wydziału, który Pan(i) właśnie odwiedził(a) w Urzędzie Miasta Krakowa?

**T2B** 

suma odpowiedzi „Raczej dobrze” i „Bardzo dobrze”

**B2B** 

suma odpowiedzi „Raczej źle” i „Bardzo źle”

**średnia**

Możliwość załatwienia sprawy w jednym miejscu	92%	1,09%	4,65 4,55* ↑
Wygoda oczekiwania na obsługę	97%	0,69%	4,77 4,63 ↑
Wygląd i estetyka budynku, warunki lokalowe	96%	0,79%	4,70 4,49 ↑
Oznaczenia informacyjne w budynku	96%	0,79%	4,74 4,60 ↑
Dostępność budynku dla osób ze specjalnymi potrzebami	88%	2,86%	4,59 4,40 ↑



T2B - suma odpowiedzi „Raczej dobrze” i „Bardzo dobrze”

B2B - suma odpowiedzi „Raczej źle” i „Bardzo źle”

UWAGA! Wyniki nie sumują się do 100% - w kafeterii była również możliwość wyboru odpowiedzi neutralnej

\* Dane z roku 2023



Jak Pan(i) ocenia poszczególne aspekty związane z pracą wydziału, który Pan(i) właśnie odwiedził(a) w Urzędzie Miasta Krakowa?

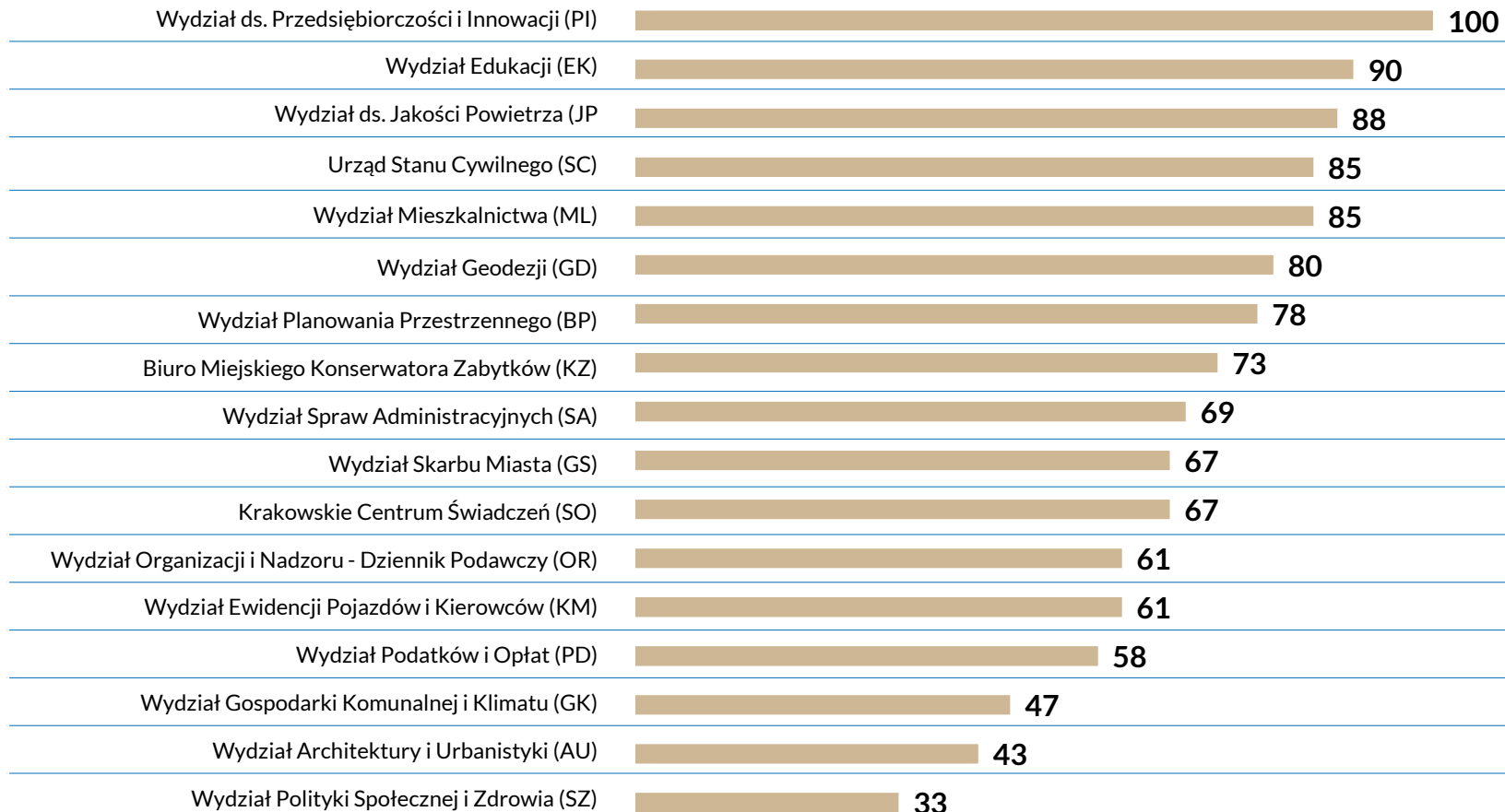
Średnia	Biuro Miejskiego Konser. Zabytków (KZ)	Krak. Centrum Świadc. (SO)	Wydz. Arch. i Urba. (AU)	Wydz. ds. Jakości Powietrza (JP)	Wydz. ds. Przedsięb. i Innowa. (PI)	Wydz. Edukacji (EK)	Wydz. Ewidencji Pojazdów i Kierow. (KM)	Wydz. Geodezji (GD)	Wydz. Gosp. Komunal. i Klimatu (GK)	Wydz. Mieszkal. (ML)	Wydz. Organiz. i Nadzoru (OR)	Wydz. Planow. Przestrz. (BP)	Wydz. Podatków i Opłat (PD)	Wydz. Polityki Społ. i Zdrowia (SZ)	Wydz. Skarbu Miasta (GS)	Wydz. Spraw Adminis. (SA)	Urząd Stanu Cyw. (SC)
Możliwość załatwienia sprawy w jednym miejscu	4,80	4,70	4,20	4,83	4,80	4,70	4,65	4,85	4,40	4,74	4,41	4,55	4,55	4,40	4,91	4,66	4,84
Wygoda oczekiwania na obsługę	5,00	4,68	4,83	4,93	5,00	4,76	4,68	4,95	4,53	4,80	4,60	5,00	4,71	4,85	4,87	4,67	4,89
Wygląd i estetyka budynku, warunki lokalowe	4,80	4,63	4,70	4,79	5,00	4,53	4,73	4,90	4,60	4,33	4,53	4,88	4,54	4,98	4,93	4,68	4,79
Oznaczenia informacyjne w budynku	4,87	4,78	4,75	4,78	4,93	4,52	4,60	4,92	4,33	4,70	4,63	4,90	4,69	4,93	4,91	4,71	4,84
Dostępność budynku dla osób ze specjalnymi potrzebami	1,53	4,62	4,97	4,87	4,50	4,41	4,64	4,93	3,20	4,80	4,52	5,00	4,55	5,00	4,38	4,69	4,52
średni wynik dla wydziału	4,20	4,68	4,69	4,84	4,85	4,58	4,66	4,91	4,21	4,67	4,54	4,87	4,61	4,83	4,80	4,68	4,78



- W przypadku kategorii związanej z przestrzenią i udogodnieniami najwyższą średnią ocenę odnotowano w aspekcie związanym z **wygoda oczekiwania na obsługę** (4,77).
- Odnotowane obecnie oceny są wyższe niż te wystawione w 2023 roku, przy czym zmiany są niewielkie (na poziomie miejsc dziesiętnych i setnych ocen). Największą różnicę zaobserwowano w **wyglądzie i estetyce budynku oraz warunkach lokalowych** (+0,21).
- Analizując wyniki w podziale na Wydziały zauważyć należy, że wyniki kształtowały się na poziomie od **4,91** do **4,20**. Różnice w ocenie Wydziałów są zatem podobne jak w przypadku kategorii dotyczącej komunikatywności i efektywności pracowników.
- Najwyższe noty w zakresie przestrzeni i udogodnień otrzymał **Wydział Geodezji** (4,91). Na poziomie średniej powyżej 4,90 nie odnotowano ocen w żadnym innym przypadku. Średnia pomiędzy 4,80 a 4,90 dotyczy także Wydziałów: Planowania Przestrzennego, do spraw Przedsiębiorczości i Innowacji, Polityki Społecznej i Zdrowia oraz Skarbu Miasta.
- Najniższe noty dotyczą **Biura Miejskiego Konserwatora Zabytków** (4,20) oraz **Wydziału Gospodarki Komunalnej i Klimatu** (4,21).
- Względem pomiaru z roku 2023 odnotowano spadki ocen w Wydziałach: Edukacji oraz Krakowskie Centrum Świadczeń (w trzech na pięciu aspektach, z wyjątkiem wygody oczekiwania na obsługę oraz możliwości załatwienia sprawy w jednym miejscu), Biurze Miejskiego Konserwatora Zabytków (w zakresie oznaczeń informacyjnych budynku i dostępności budynku dla osób ze specjalnymi potrzebami), Mieszkalnictwa (w wyglądzie i estetyce budynku oraz jego oznaczeniu informacyjnym), Polityki Społecznej i Zdrowia (w możliwości załatwienia sprawy w jednym miejscu oraz wygodzie oczekiwania na obsługę), Urzędzie Stanu Cywilnego (w możliwości załatwienia sprawy w jednym miejscu i dostępności budynku dla osób z specjalnymi potrzebami), Planowania Przestrzennego (tylko w zakresie możliwości załatwienia spraw w jednym miejscu) oraz Architektury i Urbanistyki (w zakresie oznaczenia informacyjnego budynku). Zauważyć należy, że zdecydowana większość wskazanych zmian jest niewielka.



Jak ogólnie ocenia Pan(i) wydział UMK, w którym właśnie załatwił(a) Pan(i) sprawę/spędził(a) najwięcej czasu?



■ **NPS** = % PROMOTORÓW - % KRYTYKÓW



W przypadku badania online nie przedstawiono wskaźników NPS dla poszczególnych Wydziałów Urzędu Miasta Krakowa – przyczyną są **niskie liczebności zebranych ankiet w podziale na Wydziały**, ale także **ich nierównomierne rozłożenie**. Nie daje to możliwości poprawnego wnioskowania.

W badaniu klientów online nie dążono do zebrania określonej liczby ankiet. Kwestionariusz badawczy umieszczony był w wiadomości e-mail wysyłanej do wszystkich klientów po załatwieniu sprawy za pośrednictwem Internetu.





- Wskaźnik NPS dla wszystkich wydziałów Urzędu Miasta Krakowa przyjmuje wartość dodatnią, co oznacza, że odsetek klientów zadowolonych z załatwienia sprawy jest wyższy niż niezadowolonych. NPS kształtuje się na poziomie pomiędzy 100 a 33, zatem obserwuje się znaczne różnice w wynikach dla poszczególnych Wydziałów. Przy interpretacji wyników należy zachować jednak ostrożność ze względu na niskie liczebności zebranych ankiet w przypadku niektórych Wydziałów (patrz slajd 5).
- Najwyższy NPS odnotowano w przypadku **Wydziału do spraw Przedsiębiorczości i Innowacji** – wynik na poziomie 100 oznacza, że wszyscy badani są klientami zadowolonymi, oceniającymi wydział na 10 lub 9 na skali 0-10. Nie ma w tym przypadku klientów biernych/pasywnych, ani niezadowolonych.
- Bardzo wysokie wyniki (pomiędzy 90 a 73) otrzymano także w Wydziałach: Edukacji, ds. Jakości Powietrza, Urzędzie Stanu Cywilnego, Mieszkalnictwa, Geodezji, Planowania Przestrzennego i Biurze Miejskiego Konserwatora Zabytków. Wynik NPS pomiędzy 69 a 43 dotyczy natomiast takich Wydziałów jak: Spraw Administracyjnych, Skarbu Miasta, Krakowskiego Centrum Świadczeń, Organizacji Nadzoru (Dziennik Podawczy), Ewidencji Pojazdów i Kierowców, Podatków i Opłat, Gospodarki Komunalnej i Klimatu oraz Architektury i Urbanistyki. Wydziałem, który uzyskał **najniższy poziom satysfakcji jest Wydział Polityki Społecznej i Zdrowia (33)**.
- Znaczne różnice dotyczą także poszczególnych lokalizacji Wydziałów. Zauważono, że **lokalizacje poszczególnych wydziałów na os. Zgody 2 oraz al. Powstania Warszawskiego 10 oceniane są niżej niż inne**.



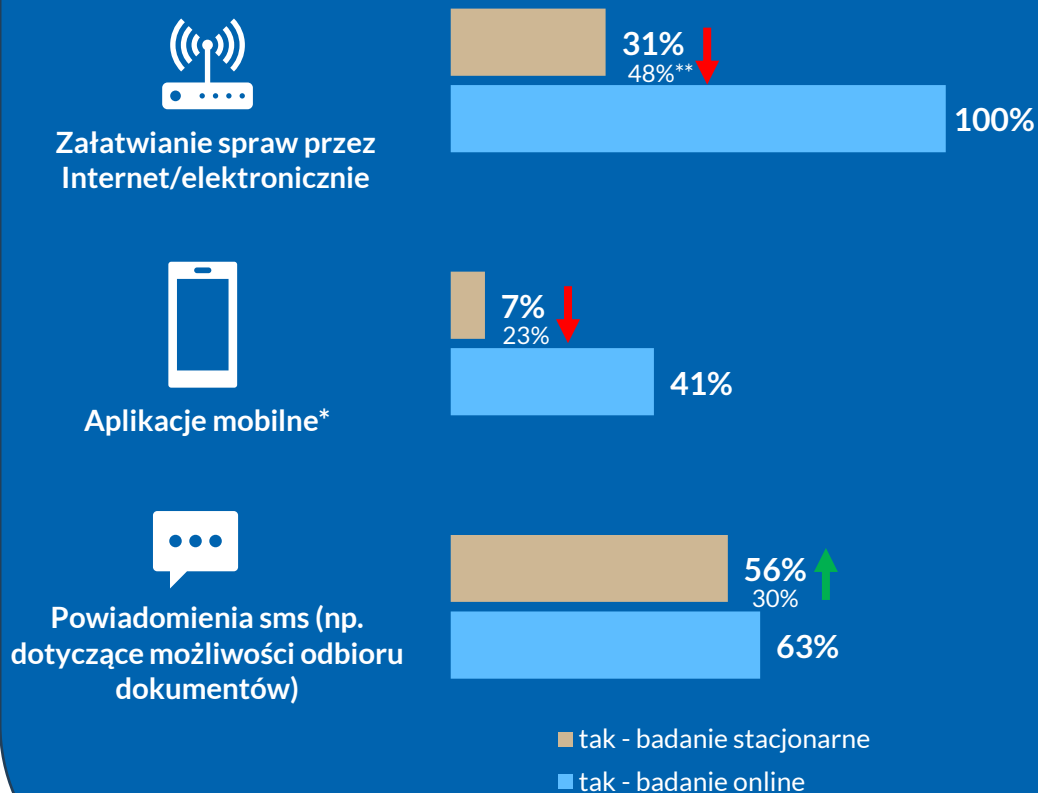


# ELEKTRONICZNE KANAŁY OBSŁUGI

© Jan Graczyński



Czy korzystał(a) Pan(i) kiedykolwiek z następujących kanałów obsługi klienta UMK?

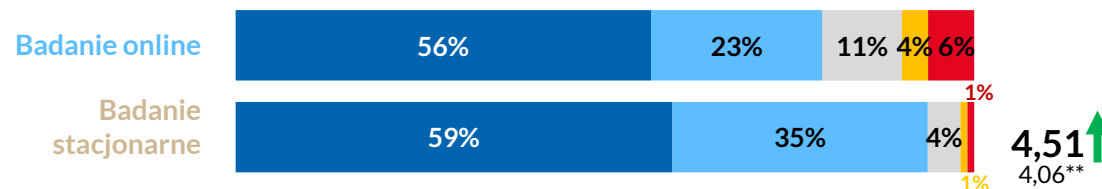


\*krakow.pl, Powietrze Kraków, Powietrze Kraków 2.0., Likekonik, MSIP Kraków, iDokKraków

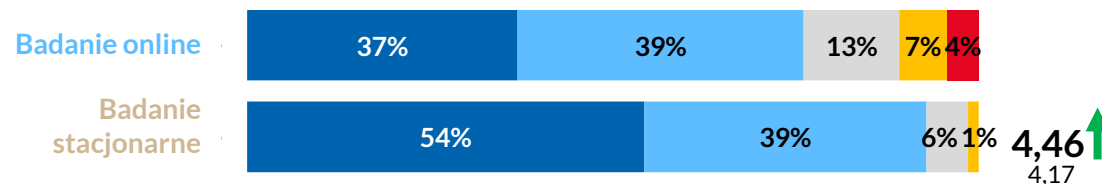
\*\* Dane z roku 2023

Jak ocenia Pan(i) poszczególne kanały obsługi klienta UMK z których Pan(i) korzystał(a)?

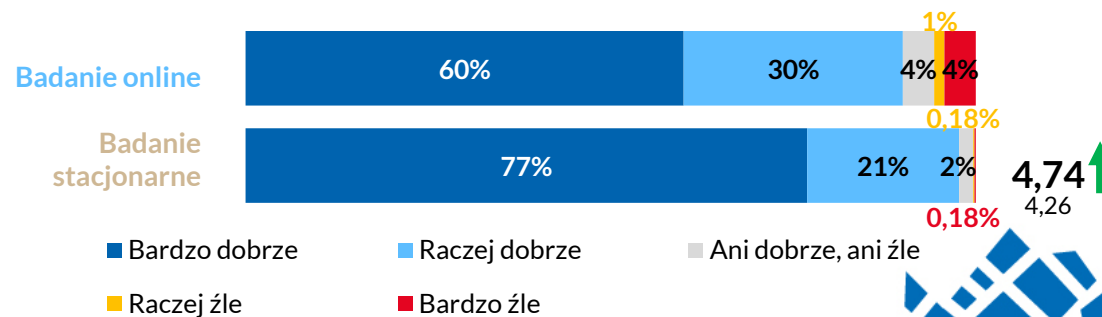
## Załatwienie spraw przez Internet (elektronicznie)



## Aplikacje mobilne



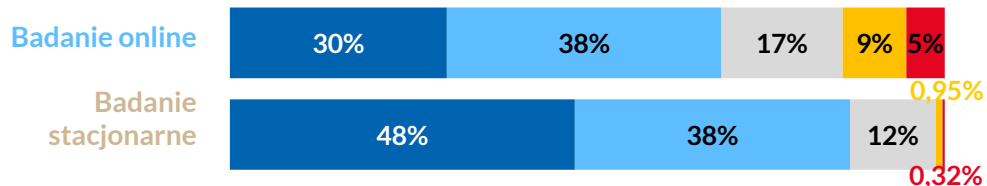
## Powiadomienia SMS



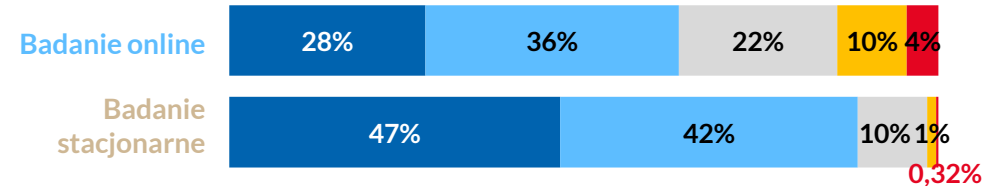
Podstawa: Klienci korzystający z poszczególnych kanałów obsługi klienta UMK

Jak ocenia Pan(i) poszczególne aspekty dotyczące załatwiania spraw urzędowych przez Internet (elektronicznie)?

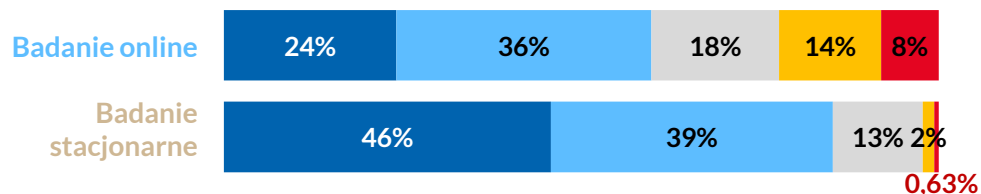
## Zakres możliwych do załatwienia spraw



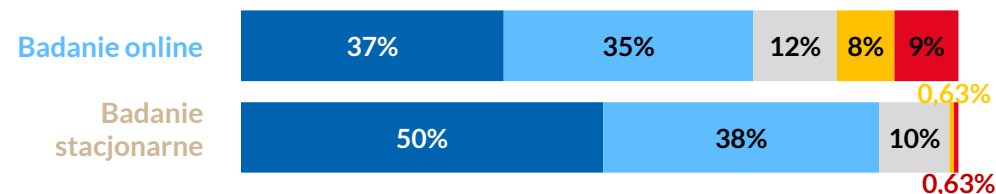
## Zakres informacji na temat poszczególnych spraw



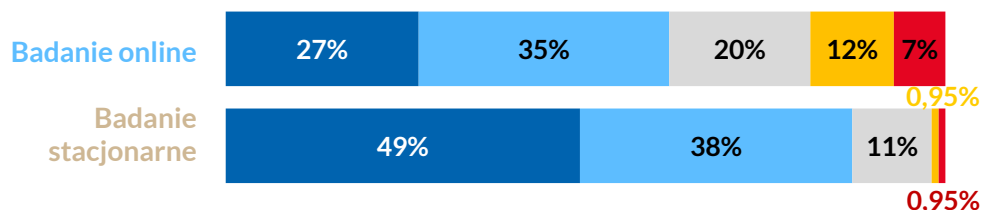
## Wyszukiwanie usług/możliwych do załatwienia spraw



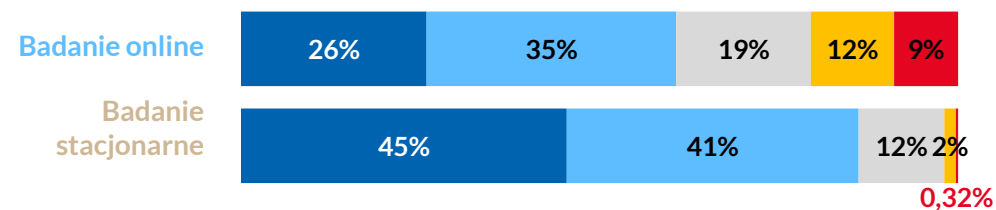
## Czas poświęcony na załatwienie sprawy elektronicznie



## Czytelność i jasność informacji dotyczących poszczególnych spraw



## Intuicyjność procedury załatwiania spraw elektronicznie



■ Bardzo dobrze    ■ Raczej dobrze    ■ Ani dobrze, ani źle    ■ Raczej źle    ■ Bardzo źle



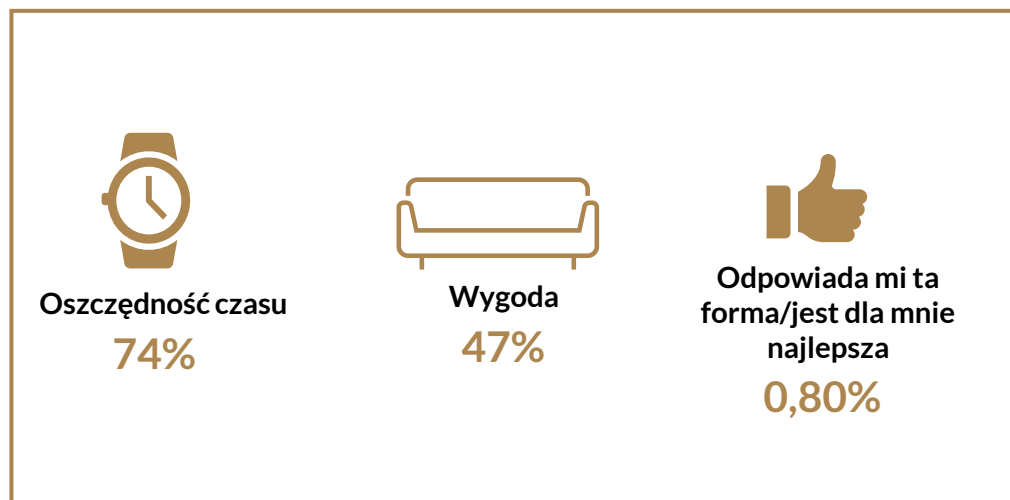


## Którą formę załatwienia spraw urzędowych Pan(i) preferuje?

Klienci stacjonarni, którzy kiedykolwiek załatwiali sprawę przez Internet/elektronicznie

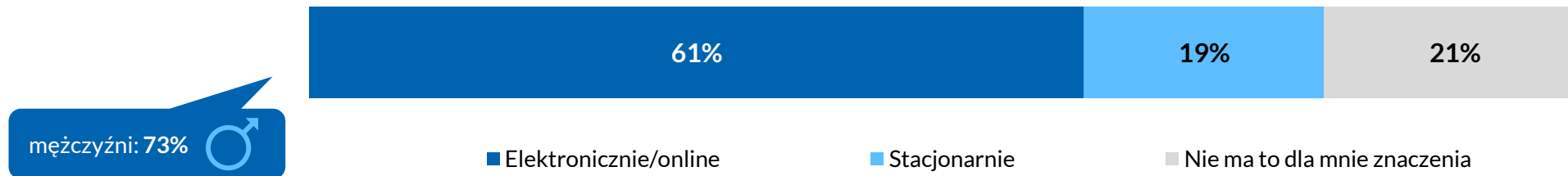


## Dlaczego preferuje Pan(i) tę formę załatwienia spraw urzędowych?





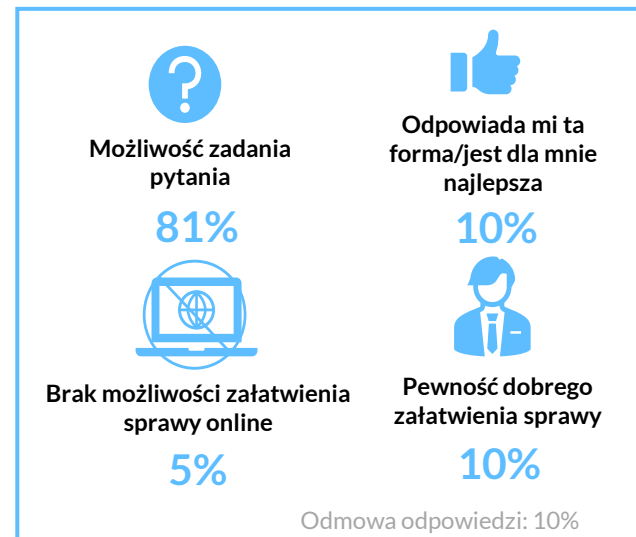
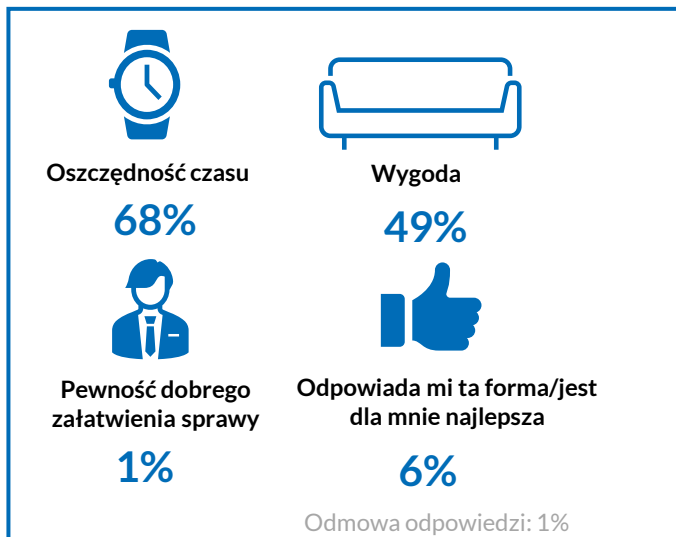
Którą formę załatwienia spraw urzędowych Pan(i) preferuje?



mężczyźni: 73%



Dlaczego preferuje Pan(i) tę formę załatwienia spraw urzędowych?



- **Ponad połowa klientów stacjonarnych i ponad 60% internetowych** deklaruje korzystanie z kanału obsługi związanego z **powiadomieniami SMS** (np. dotyczącymi możliwości odbioru dokumentów). Wśród respondentów stacjonarnych częściej takie działania deklarują klienci Wydziału Geodezji (98%), Skarbu Miasta (94%) oraz Ewidencji Pojazdów i Kierowców (71%). Względem poprzedniego pomiaru (2023) odsetek deklaracji dotyczących korzystania z tego kanału obsługi wzrósł o 26 p.p.
- **Powiadomienia SMS ocenione zostały pozytywnie przez 98% klientów stacjonarnych i 90% internetowych.** Nie odnotowano różnic w zakresie cech społeczno-demograficznych klientów pod względem wystawianych ocen.
- **Trzech na dziesięciu klientów stacjonarnych UMK deklaruje załatwianie spraw urzędowych również za pośrednictwem Internetu (31%).** Jest to odsetek niższy o 17 p.p. względem poprzedniego pomiaru. Korzystanie z możliwości załatwiania spraw elektronicznie wybierane jest częściej przez klientów **Wydziału do spraw Przedsiębiorczości i Innowacji (67%), Planowania Przestrzennego (55%), Gospodarki Komunalnej i Klimatu (53%) oraz Edukacji (50%).**
- **Klienci stacjonarni kanał obsługi związany z załatwianiem spraw przez Internet oceniają wyżej niż klienci online (94% wskazań pozytywnych vs. 79%).** Wśród klientów stacjonarnych załatwianie spraw elektronicznie nieco lepiej oceniły kobiety (96% vs. 92%). Odwrotna tendencja dostrzegalna jest w przypadku klientów online: kobiety 74% ocen pozytywnych vs. mężczyźni 85%. We wskazanej grupie zaobserwowano również znaczną różnicę pomiędzy zadowoleniem klientów indywidualnych (72%), a instytucjonalnych (93%).
- **Aplikacje mobilne to kanał obsługi z którego najrzadziej korzystają zarówno klienci stacjonarni (7%), jak i internetowi (41%).** W przypadku klientów stacjonarnych zauważa się rzadsze korzystanie z tego kanału obsługi przez klientów z najmłodszej (18-29 lat: 4%) oraz najstarszej (60 lat i więcej: 1%) grupy wiekowej. Odnotowano także spadek deklaracji korzystania z tego kanału obsługi względem poprzedniego pomiaru. Wśród respondentów online dysproporcja zauważalna jest w typie klienta: indywidualny 47% vs. instytucjonalny 30%.
- Klienci stacjonarni aplikacje mobilne oceniają wyżej niż klienci online: 93% vs. 76%.



- Respondenci biorący udział w badaniu stacjonarnym każdy z poszczególnych aspektów dotyczących załatwiania praw urzędowych przez Internet ocenili wyżej niż respondenci online.
- W przypadku klientów stacjonarnych każdy z aspektów został **pozytywnie oceniony przez blisko 90% badanych**. Najwięcej wskazań „bardzo dobrych” i „dobrych” odnotowano w przypadku **zakresu informacji na temat poszczególnych spraw i czasu poświęconego na załatwienie sprawy elektronicznie**. Najniższe noty, choć nadal powyżej 80%, przypisano **wyszukiwaniu usług/możliwych do załatwienia spraw (85%)**.
- Wśród klientów online odsetek wskazań pozytywnych w poszczególnych aspektach wahał się pomiędzy 60% a 71%. Najlepiej oceniają **czas poświęcony na załatwienie sprawy elektronicznie (71% wskazań pozytywnych)** oraz **zakres możliwych do załatwienia spraw (69%)**. **Wyszukiwanie usług/możliwych do załatwienia spraw, a także intuicyjność procedury załatwiania spraw elektronicznie to aspekty, które otrzymały największy odsetek ocen negatywnych i jednocześnie najmniej pozytywnych**. Odsetek ocen negatywnych oscyluje w obu przypadkach na poziomie 19%-22%, natomiast pozytywnych pomiędzy 60% a 61%.
- Klienci badani stacjonarnie, którzy kiedykolwiek załatwiali sprawę urzędową za pośrednictwem Internetu **nie są jednoznaczni w tym którą formę załatwiania spraw preferują**. Zbliżony odsetek wskazań na formę elektroniczną/online (39%) oraz stacjonarną (37%). Dla jednej czwartej z nich nie ma to znaczenia. Zauważyć należy, że forma elektroniczna częściej wskazywana była przez badanych w wieku 30-39 lat (54%), natomiast znacznie rzadziej przez osoby starsze, powyżej 60 r.ż. (7%). W formie elektronicznej najbardziej doceniana jest **oszczędność czasu i wygodę** (brak konieczności wychodzenia z domu), natomiast w formie stacjonarnej możliwość **zadania pytania i bezpośredniego kontaktu z pracownikiem urzędu**.
- **Sześciu na dziesięciu klientów online preferuje załatwianie praw urzędowych za pośrednictwem Internetu (61%), a jedynie jedna piąta stacjonarnie (19%) lub nie ma to dla nich znaczenia (21%)**. Elektroniczne załatwianie spraw istotnie częściej wskazywali mężczyźni (73% vs. 49%), ale także klienci instytucjonalni (70% vs. 56%). W formie elektronicznej badani najbardziej doceniają **oszczędność czasu i wygodę**, natomiast w formie stacjonarnej **możliwość zadania pytania i bezpośredni kontakt z pracownikiem**.





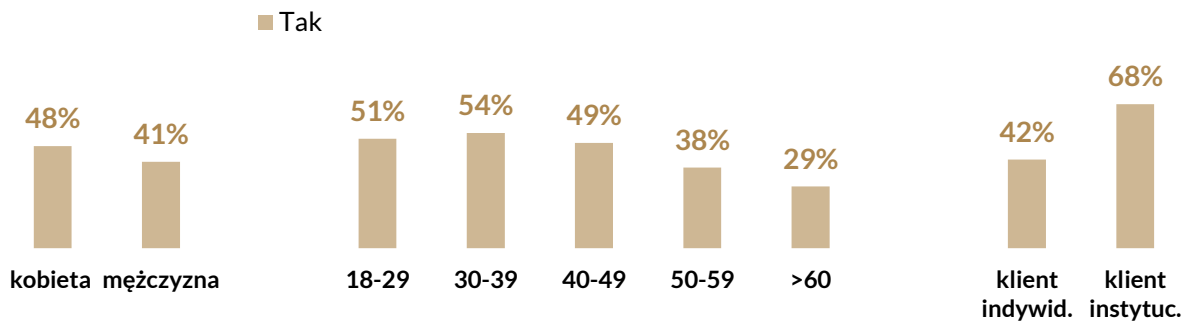


# STRONA INTERNETOWA URZĘDU MIASTA

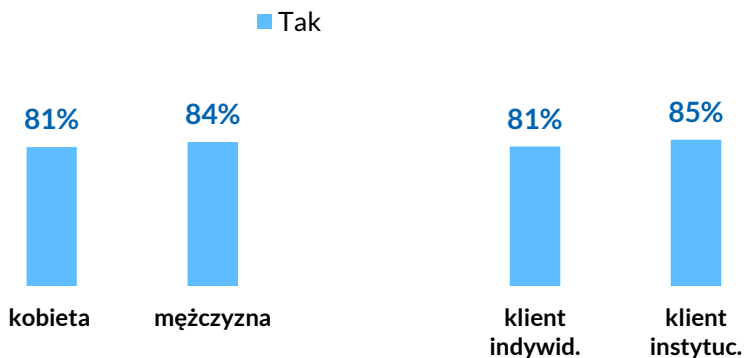


Czy odwiedził(a) Pan(i) kiedykolwiek oficjalną stronę Miasta Krakowa: Magiczny Kraków [www.krakow.pl](http://www.krakow.pl)?

## badanie stacjonarne



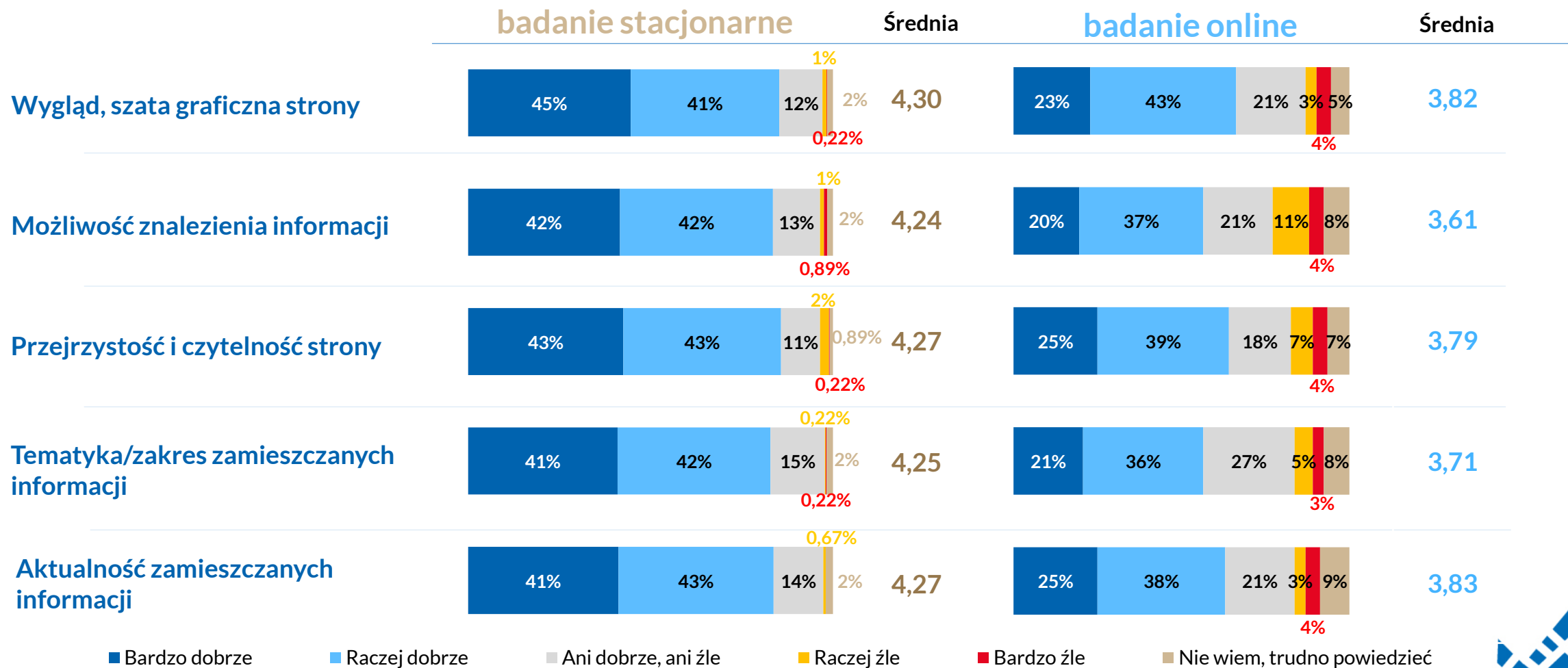
## badanie online





Jak ocenia Pan(i) oficjalną stronę internetową Miasta Krakowa (www.krakow.pl) pod względem poszczególnych aspektów?

Klienci, którzy kiedykolwiek odwiedzili oficjalną stronę Miasta Krakowa

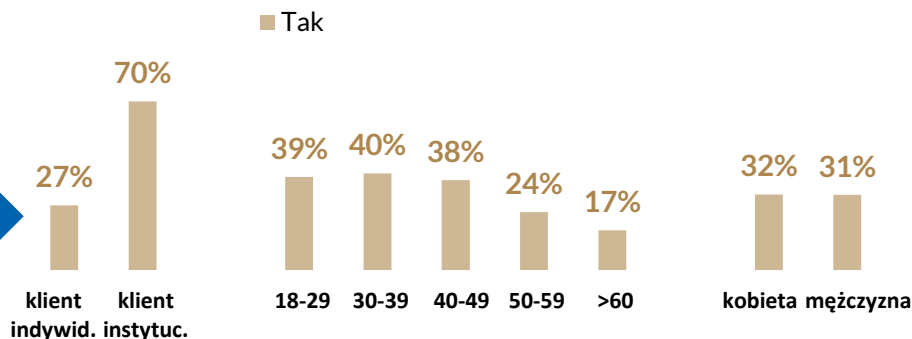


Czy odwiedził(a) Pan(i) kiedykolwiek Biuletyn Informacji Publicznej Miasta Krakowa (skrót BIP, [www.bip.krakow.pl](http://www.bip.krakow.pl))?

## badanie stacjonarne



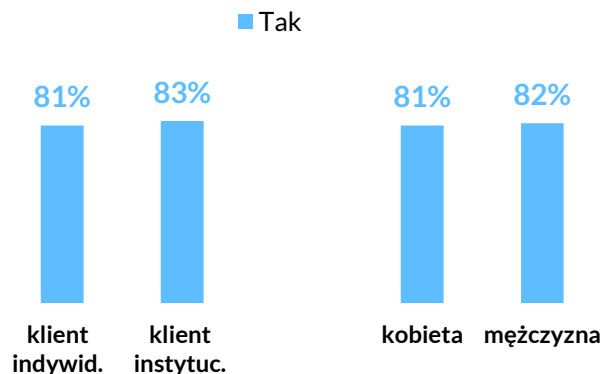
Nie wiem, trudno powiedzieć 2%



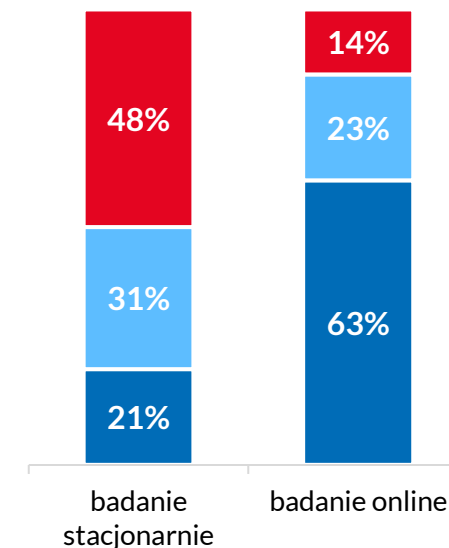
## badanie online



Nie wiem, trudno powiedzieć 6%



W Biuletynie Informacji Publicznej Miasta Krakowa ([www.bip.krakow.pl](http://www.bip.krakow.pl)) zamieszczone są opisy procedur urzędowych wraz z formularzami i wzorami dokumentów. Czy wiedział(a) Pan(i) o możliwości skorzystania z nich?



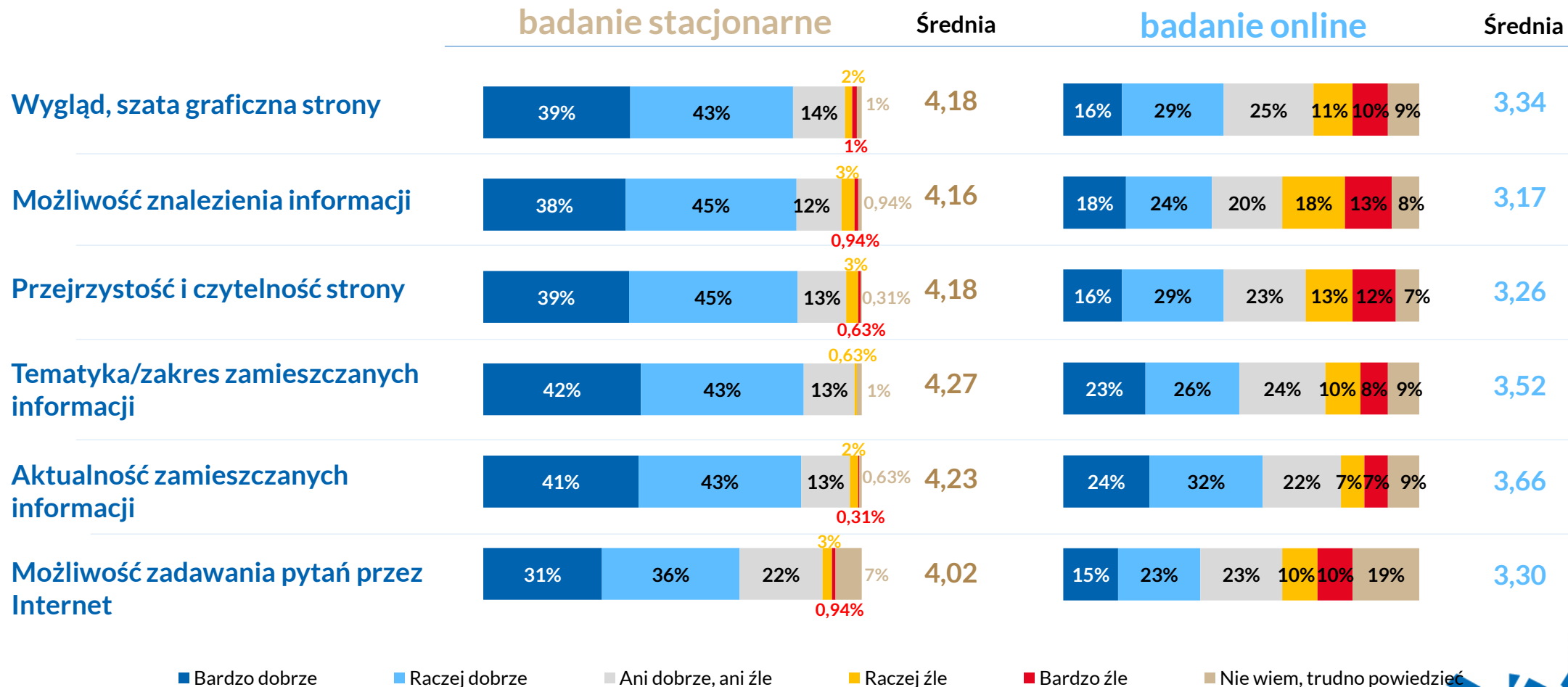
- Nie, nie wiedziałam o tym wcześniej
- Tak, wiem, ale nie korzystałam
- Tak, wiem i korzystałam





## Jak ocenia Pan(i) Biuletyn Informacji Publicznej Miasta Krakowa ([www.bip.krakow.pl](http://www.bip.krakow.pl)) pod względem poszczególnych aspektów?

Klienci, którzy kiedykolwiek odwiedzili Biuletyn Informacji Publicznej Miasta Krakowa



■ Bardzo dobrze  
 ■ Raczej dobrze  
 ■ Ani dobrze, ani źle  
 ■ Raczej źle  
 ■ Bardzo źle  
 ■ Nie wiem, trudno powiedzieć



- **Ponad 40% klientów stacjonarnych UMK kiedykolwiek odwiedziło oficjalną stronę miasta Krakowa (44%).** Rozpatrując wyniki pod względem płci znajomością portalu nieco częściej wykazywały się kobiety (48% vs. 41%). W przypadku wieku najwyższy odsetek deklaracji odwiedzin strony odnotowano w grupie respondentów pomiędzy 30 a 39 r.ż. (54%) oraz od 18 do 29 lat (51%). Oficjalny portal miasta najmniej popularny jest wśród osób starszych, powyżej 60 r.ż. – 29%. Większą znajomością strony wykazują się także **klienci instytucyjni (68%) niż indywidualni (42%).**
- Klienci stacjonarni oceniali oficjalną stronę internetową Miasta Krakowa pod względem poszczególnych aspektów na skali 1-5. Wszystkie aspekty otrzymały zbliżone noty, średnia wahała się pomiędzy **4,30 a 4,24.** Najwyżej oceniono **wygląd/szatę graficzną strony (4,30),** zaś najniżej (choć to wynik zbliżony do najwyższego) **możliwość znalezienia na niej informacji (4,24).**
- **Blisko dwukrotnie wyższy odsetek deklaracji dotyczących odwiedzenia kiedykolwiek oficjalnego portalu Miasta Krakowa uzyskano wśród klientów online niż stacjonarnych – 82%.** W tym przypadku nie odnotowano jednak różnic w odsetkach wskazań w zakresie zmiennych społeczno-demograficznych respondentów.
- Klienci online ocenili stronę niżej niż respondenci biorący udział w badaniu stacjonarnym. W tym przypadku średnia ocena dla poszczególnych aspektów wahała się pomiędzy **3,83 a 3,61.** Najwyższą średnią uzyskano w **aktualności zamieszczanych informacji (3,83)** i **wyglądzie/szacie graficznej strony (3,82),** zaś najniższą w przypadku **możliwości znalezienia informacji (3,61).**
- **Blisko jedna trzecia klientów stacjonarnych UMK kiedykolwiek odwiedziła Biuletyn Informacji Publicznej Miasta Krakowa ([www.bip.krakow.pl](http://www.bip.krakow.pl)) (31%).** Znajomość BIP znacznie częściej deklarowali **klienci instytucjonalni (70% vs. 27%),** ale także osoby do 49 r.ż. W kontekście BIP najwyżej oceniono informację – **ich tematykę i zakres (4,27)** oraz **aktualność (4,23).** Średnia ocen na skali 1-5 dla takich aspektów jak przejrzystość i czytelność strony oraz jej wygląd (szata graficzna) wyniosła 4,18, natomiast 4,16 dla możliwości znalezienia informacji. Najniższe noty wystawiono możliwości zadawania pytań przez Internet – wzrost odsetka ocen negatywnych przy jednoczesnym spadku pozytywnych spowodował iż średnia ocena wyniosła 4,02.
- **Blisko trzykrotnie częściej (niż klienci stacjonarni) odwiedzenie kiedykolwiek BIP deklarowali klienci online (81%).** W tym przypadku nie odnotowano zróżnicowania wyników ze względu na dane społeczno-demograficzne. Grupa ta Biuletyn Informacji Publicznej Miasta Krakowa oceniła zdecydowanie niżej niż klienci stacjonarni. Średnie z wystawionych przez nich ocen wahały się na poziomie od **3,66 do 3,17.** Analogicznie jak klienci stacjonarni, najwyższe noty przypisano aspektom związanym z **aktualnością zamieszczanych informacji (3,66)** oraz **ich tematyką/zakresem (3,52).** Kwestią, która otrzymała najwyższy odsetek ocen negatywnych i jednocześnie najniższą średnią (3,17) jest **możliwość znalezienia informacji.**



- **Co drugi badany klient w badaniu stacjonarnym zadeklarował iż wie, że w BIP-ie zamieszczone są opisy procedur urzędowych wraz z formularzami i wzorami dokumentów, przy czym zaledwie 21% z nich z tego korzysta.** Pozostała blisko połowa respondentów nie wiedziała o takiej możliwości. Większą wiedzę w tym zakresie posiadali klienci Biura Miejskiego Konserwatora Zabytków (100%), Wydziału Planowania Przestrzennego (90%) oraz Wydziału Architektury i Urbanistyki (88%), zaś najmniejszą Wydziału Skarbu Miasta (18%) i Geodezji (25%). Znaczną różnicę odnotowano także pomiędzy klientami instytucjonalnymi (74%), a indywidualnymi (50%).
- Znacznie większą wiedzą w tym zakresie wykazują się **klienci online – w tej grupie blisko 90% z nich wie o takiej możliwości, a 63% z tego korzysta.** Brak wiedzy zadeklarowało jedynie 14% respondentów załatwiających sprawy za pośrednictwem Internetu. Nieco częściej wiedzę o zamieszczonych w BIP procedurach urzędowych wraz z formularzami i wzorami mają mężczyźni (89% vs. 82%) oraz klienci instytucjonalni (90% vs. 83%).





URZĄD MIASTA  
KRAKOWA



# WNIOSKI I REKOMENDACJE



- **Pracowników** (ich zaangażowanie, wysokie kompetencje i profesjonalizm) **uznać należy za mocną stronę Urzędu Miasta Krakowa**. Aspektami ocenianymi niżej były natomiast te związane z **efektywnością pracy UMK** – nadmierne procedury administracyjne oraz czas oczekiwania i obsługi. **Jest to obszar, w którym dostrzega się najszersze pole do możliwych zmian celem podniesienia poziomu satysfakcji klientów.**
- Klienci wystawiają UMK wysokie oceny, chociaż zauważalne są dysproporcje w ocenie pomiędzy klientami stacjonarnymi, a załatwiający sprawy za pośrednictwem Internetu. Klienci stacjonarni są zdecydowanie bardziej zadowoleni z jakości obsługi i świadczonych usług.
- Ocena wydziałów również jest **najwyższa** przez pryzmat **cech pracowników**, zaś **niższa** w zakresie **przestrzeni i udogodnień** (możliwość załatwienia sprawy w jednym miejscu, wygląd i estetyka budynku, warunki lokalowe). Obszar oceniany nieco gorzej to istotne pole do poprawy. Ważna jest także praca nad zniwelowaniem barier architektonicznych w budynkach, czyli zwiększeniem dostępności dla osób ze specjalnymi potrzebami. Stosunkowo często wskazywano na problem z parkowaniem.
- Najbardziej popularnym kanałem obsługi UMK są **powiadomienia sms** (dotyczące np. możliwości odbioru dokumentów) – korzysta z niego ponad połowa badanych respondentów (zarówno stacjonarnych, jak i online). Rzadziej w tym zakresie wskazywano na **załatwianie spraw przez Internet/elektronicznie**. Formą zdecydowanie najmniej popularną jest korzystanie z **aplikacji mobilnych**. Wszystkie formy ocenione zostały pozytywnie. **Zaleca się położenie nacisku na szersze informowanie i promowanie poszczególnych kanałów obsługi celem zwiększenia liczby ich użytkowników, a także dalszy rozwój obszaru e-usług** – zarówno pod względem możliwości do załatwienia spraw, jak i jakości obsługi.
- Klienci załatwiający sprawy urzędowe za pośrednictwem Internetu znacznie częściej wykazują się znajomością oficjalnej strony internetowej Miasta Krakowa oraz Biuletynu Informacji Publicznej, niż klienci stacjonarni. Jednakże oceny przez nich wystawiane są niższe - większy krytycyzm klientów online wynika zapewne z większego doświadczenia w korzystaniu z portali. **Istotne będzie w tym zakresie promowanie i zachęcanie klientów stacjonarnych do odwiedzania zarówno oficjalnej strony Miasta Krakowa, jak i BIP** (w tym przede wszystkim poprzez prezentowanie zakresu możliwości obu portali).





- **Pozytywnie oceniono oficjalną stronę internetową Miasta Krakowa i BIP**, przy czym najstarszym elementem obu portali pozostaje **możliwość znalezienia informacji**. W przypadku klientów stacjonarnych nisko oceniono także możliwość zadawania pytań przez Internet. Zaleca się zatem **pracę nad najstarszymi elementami**.
- **Blisko połowa klientów stacjonarnych nie ma wiedzy na temat opisu procedur urzędowych wraz z formularzami i wzorami dokumentów zamieszczonymi w Biuletynie Informacji Publicznej**. Nieznaczny odsetek badanych posiadających o tym wiedzę korzysta z takiej możliwości. Odwrotna tendencja dotyczy klientów online – blisko 90% z nich wie o takiej możliwości i zdecydowana większość z tego korzysta. **Nacisk należy położyć na poszerzenie wiedzy klientów (w tym przede wszystkich stacjonarnych) na temat możliwości oferowanych przez BIP.**
- Na podstawie przeprowadzonego badania zaleca się **większą dbałość o podniesienie poziomu satysfakcji klientów załatwiających sprawy za pośrednictwem Internetu** - oceny wystawiane przez tę grupę (w poszczególnych aspektach) są nieco niższe.





Dziękujemy