

Raport

**z badania ankietowego
przeprowadzonego wśród mieszkańców
Bierunia dotyczącego poziomu
zadowolenia z usług Urzędu Miejskiego
w Bieruniu**

marzec 2024 r.

Metodologia badania

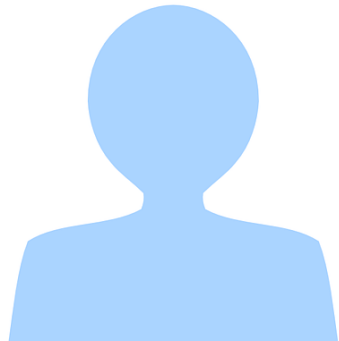
CATI - (ang. computer-assisted telephone interviewing, czyli wspomagany komputerowo wywiad telefoniczny) - wywiad z respondentem jest prowadzony przez telefon, a ankieter odczytuje pytania i notuje uzyskiwane odpowiedzi korzystając ze specjalnego skryptu komputerowego. Skrypt pozwala na pewne zautomatyzowanie kwestionariusza - np. poprzez zarządzanie filtrowaniem zadawanych pytań lub losowanie kolejności, w jakiej określone kwestie będą odczytywane respondentowi.

Cel: badanie opinii publicznej Mieszkańców Bierunia dotyczące zadowolenia z pracy Urzędu Miejskiego w Bieruniu.

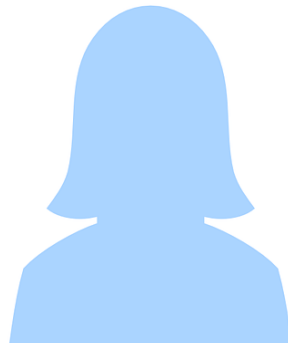
Próba badawcza: mieszkańcy Bierunia.

Wielkość próby: 500 osób.

Próba badawcza: 500 mieszkańców Bierunia



48,8%

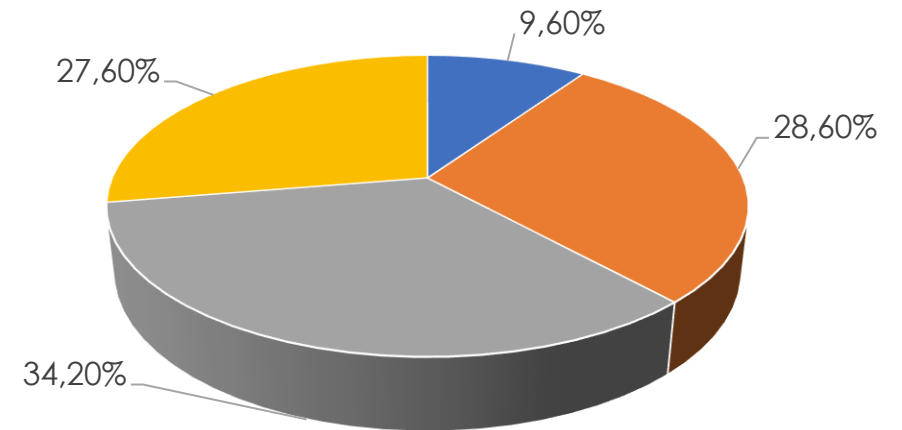


52,2%

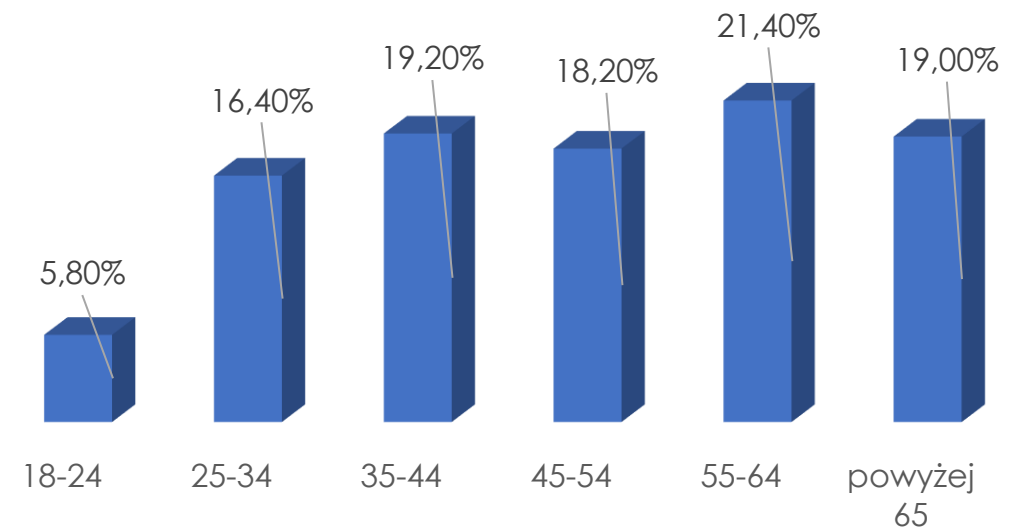
Badanie zrealizowane zostało wśród 500 dorosłych mieszkańców Bierunia. Kobiety stanowiły większość (52,2%) w badanej grupie.

Ze względu na wiek, najliczniej reprezentowane były osoby w wieku 55-64 lata (21,4%), najmniejszy odsetek badanych stanowiły natomiast osoby w wieku 18-24 lat (5,8%).

Wśród ankietowanych dominowały osoby legitymujące się wykształceniem średnim (34,2%); w dalszej kolejności reprezentowani byli badani z wykształceniem zawodowym (28,6%) i nieznacznie mniej z wykształceniem wyższym (27,6%). Najrzadziej w badaniu uczestniczyły osoby o wykształceniu podstawowym i gimnazjalnym, stanowiące łącznie 9,6% wszystkich ankietowanych.

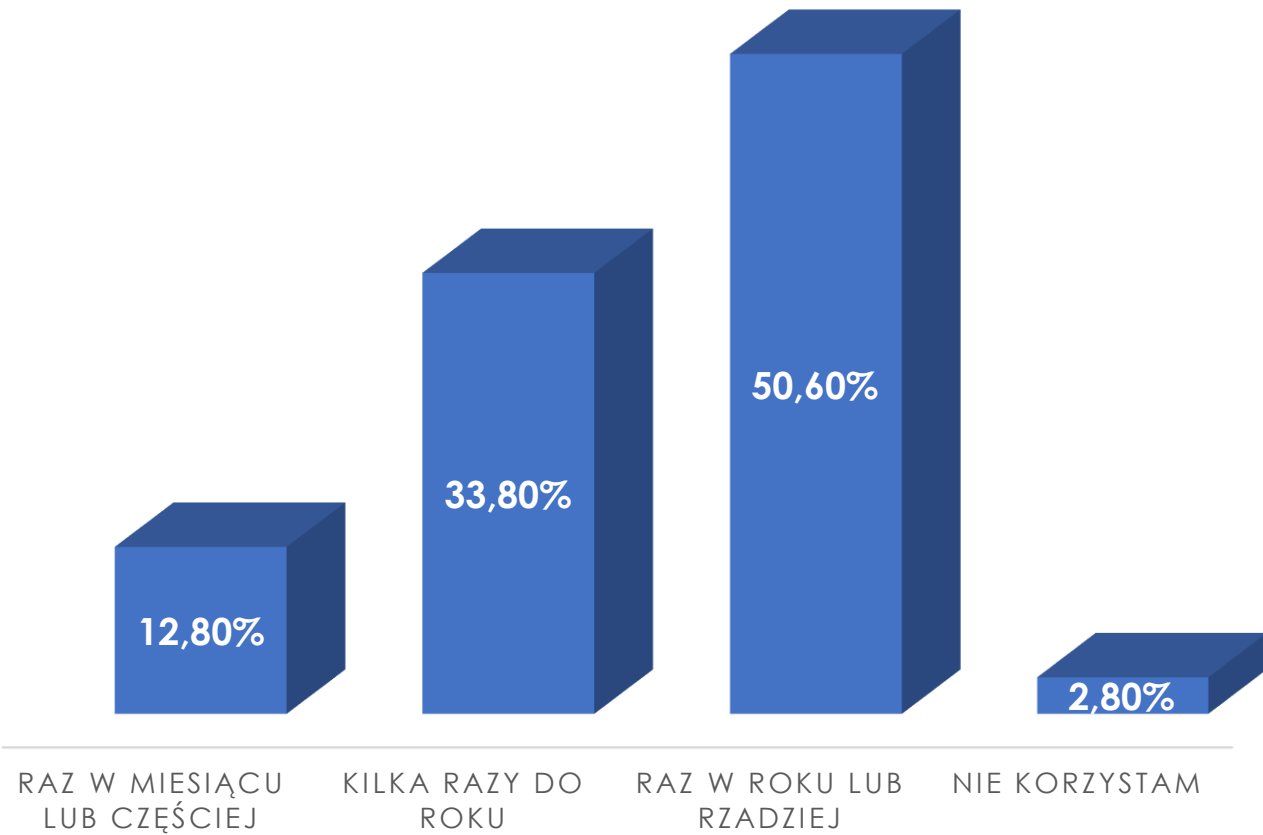


■ podstawowe i gimnazjalne ■ zawodowe ■ średnie ■ wyższe



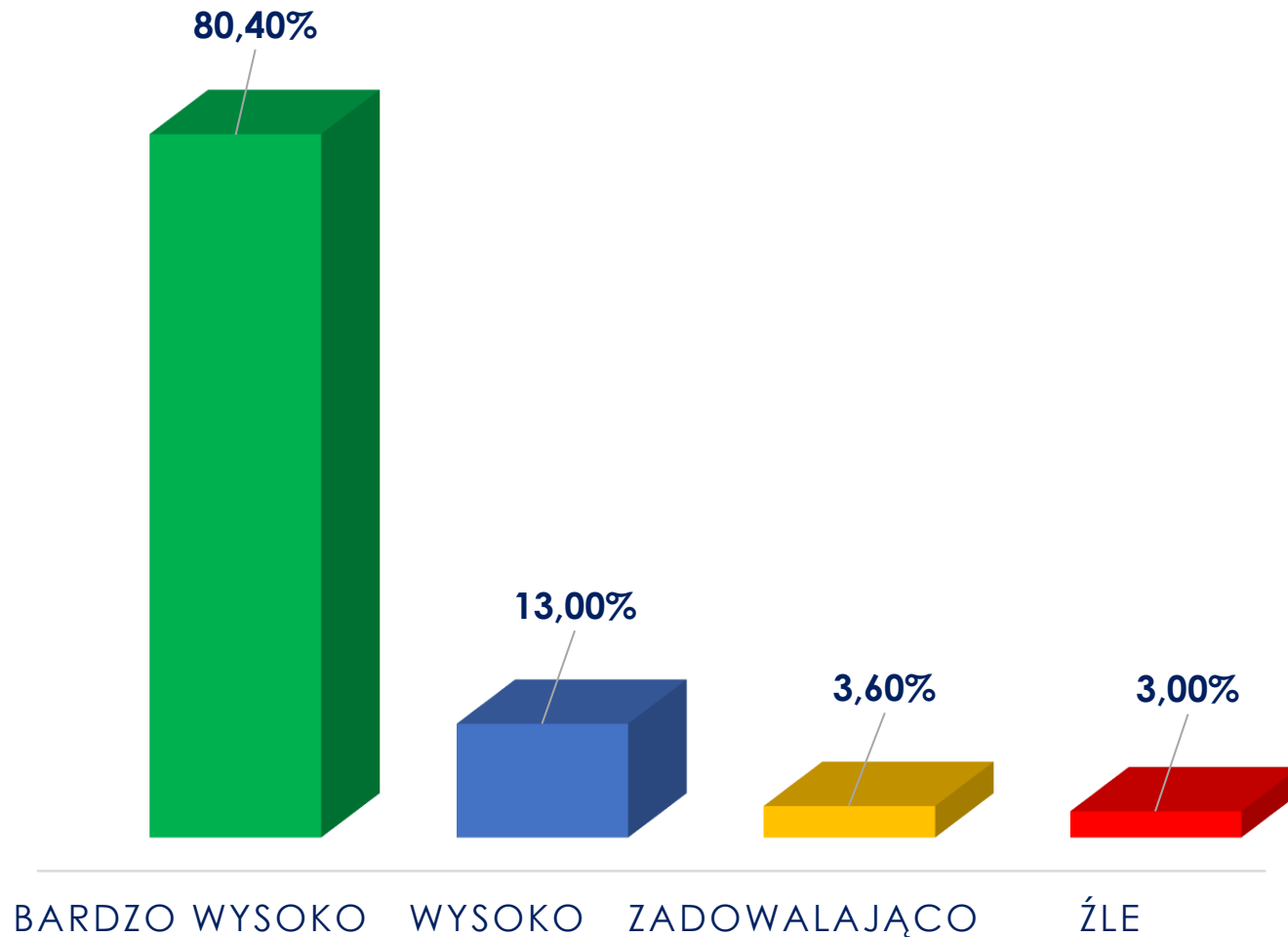
Szczegółowa analiza przeprowadzonego badania

Jak często załatwia Pan(i) sprawę w urzędzie?



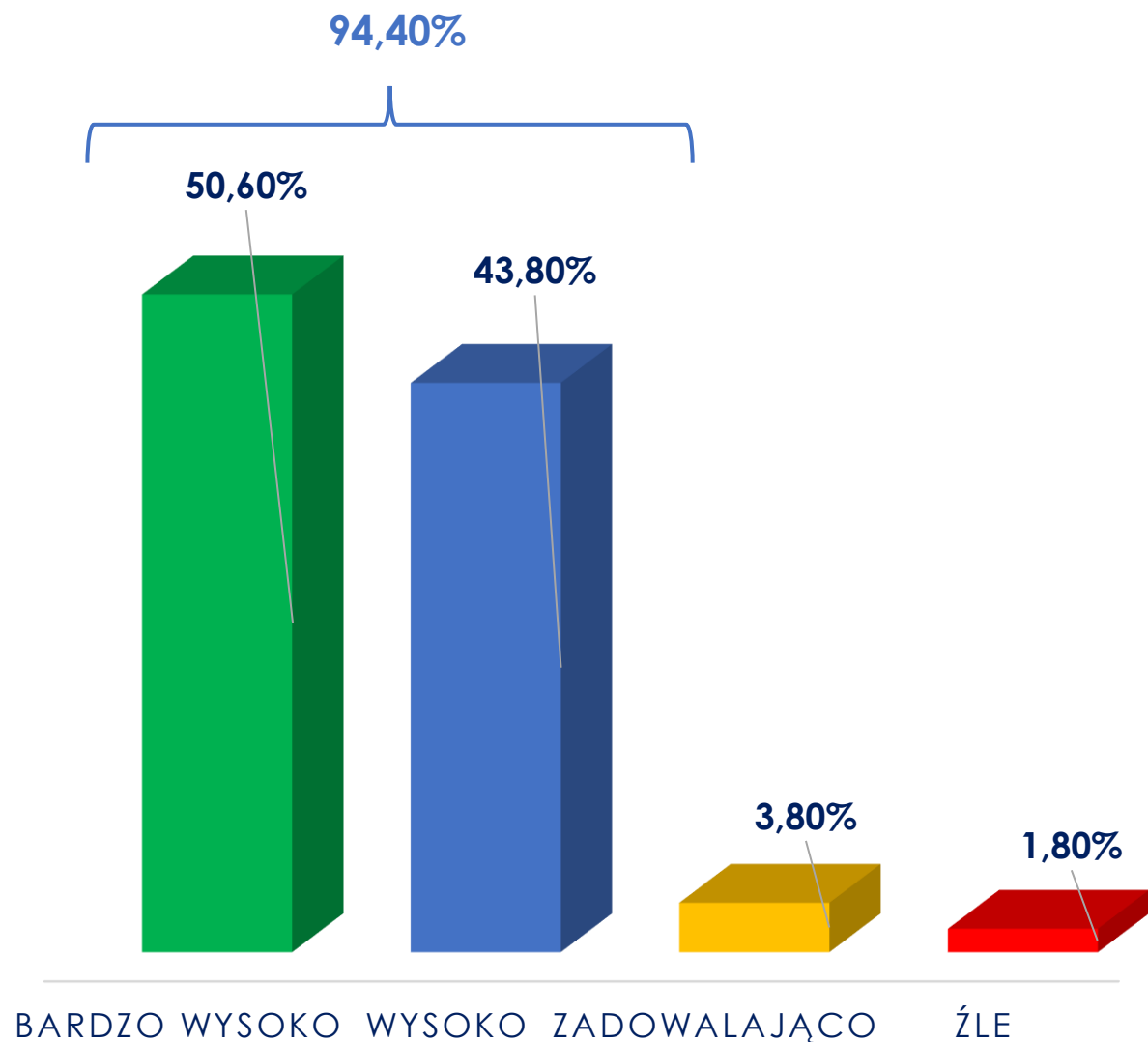
Ponad połowa uczestników badania (50,60%) zadeklarowała, że korzysta z usług w Urzędzie raz w roku lub rzadziej. 33,8% respondentów oceniło, że sprawy załatwia kilka razy do roku, natomiast 12,8% respondentów stanowi grupa, która bywa w urzędzie raz w miesiącu lub częściej. Najmniejszą grupę stanowią ci, którzy nie korzystają z usług urzędu w ogóle (2,80%)

Jak ocenia Pan(i) uprzejmość i kulturę pracowników urzędu?



Zdecydowana grupa respondentów oceniła uprzejmość i kulturę pracowników urzędu na bardzo wysokim i wysokim poziomie (odpowiednio 80.40% i 13,33%). Zadowolająco i źle oceniło łącznie 6,30% badanych.

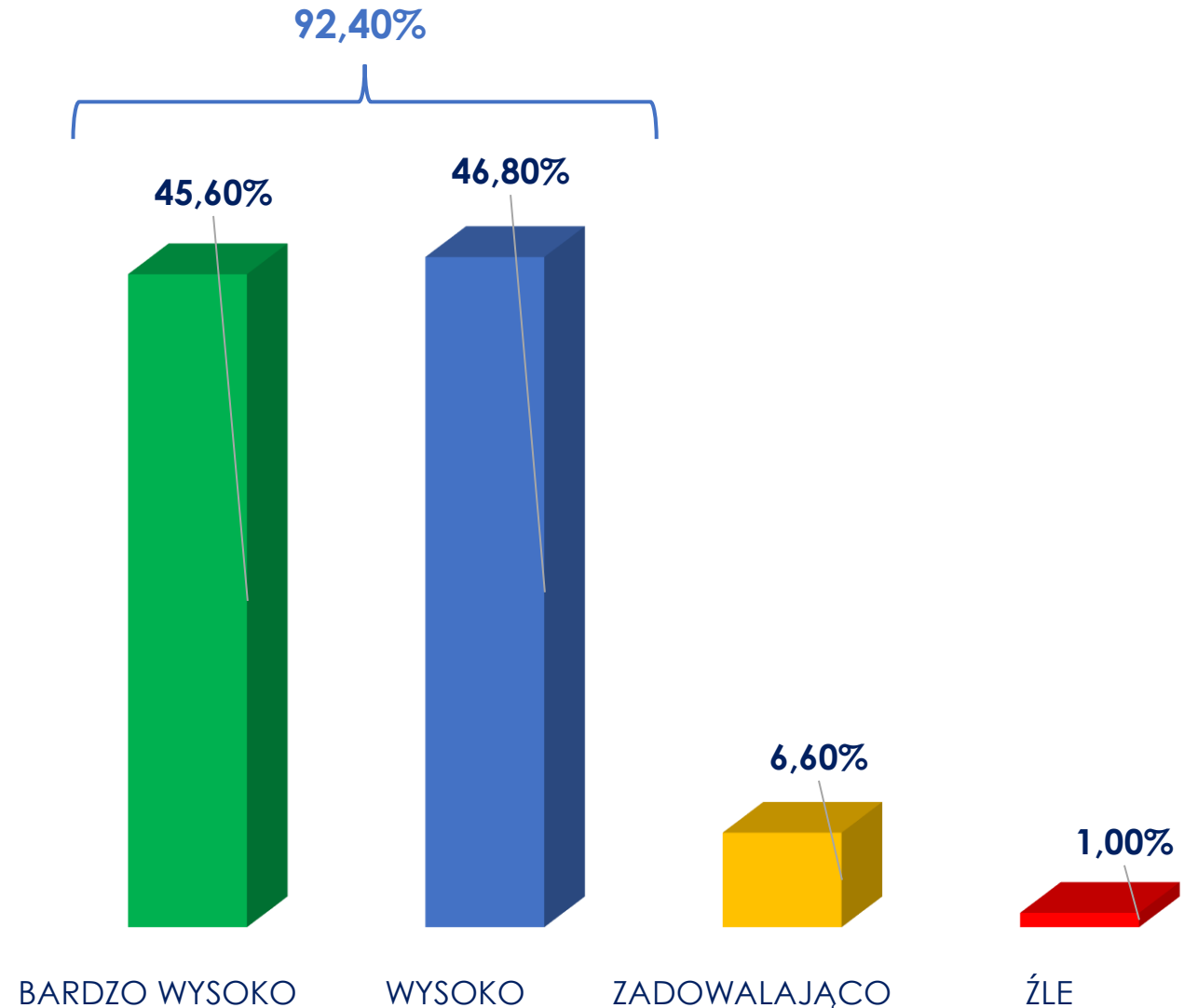
Jak ocenia Pan(i) wiedzę i kompetencje pracowników urzędu?



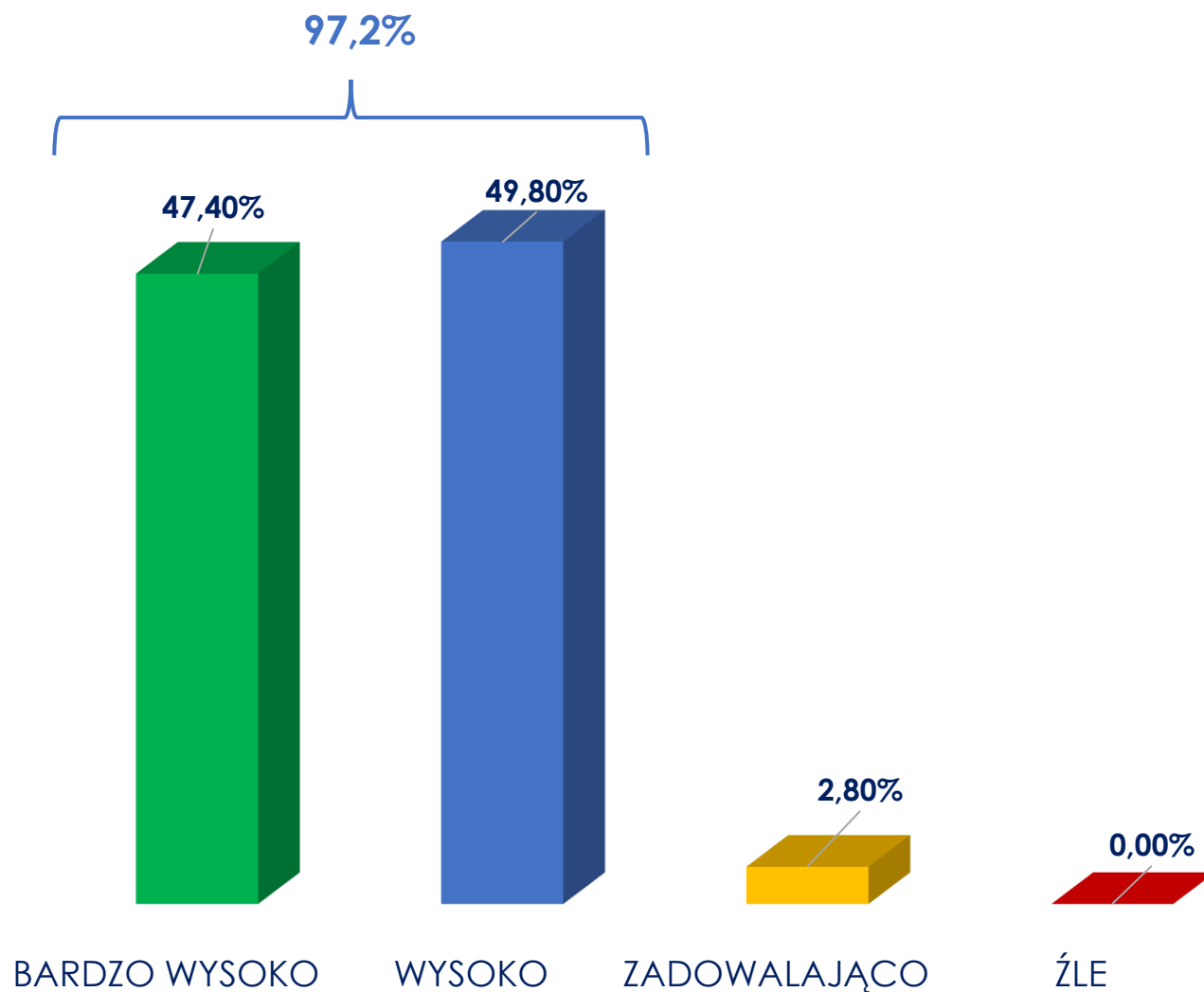
Prawie 95% badanych wysoko oceniła wiedzę i kompetencje pracowników urzędu. 50,60% oceniło je na bardzo wysokim poziomie, natomiast 43,80% na wysokim poziomie. Niespełna 4% badanych oceniło je jako zadowalające (3,80%), a 1,8% jako złe.

Jak ocenia Pan(i) zaangażowanie pracowników w załatwieniu sprawy (w tym w wypełnianiu dokumentów)?

W ocenie zaangażowania pracowników w załatwieniu sprawy najwyższy odsetek badanych uznał, że jest ono na wysokim poziomie (46,80%). Bardzo wysoko oceniło je 45,60%, a zadowalająco 6,6%. Jedynie 5 osób z grupy uczestników badania źle oceniło zaangażowanie pracowników urzędu.

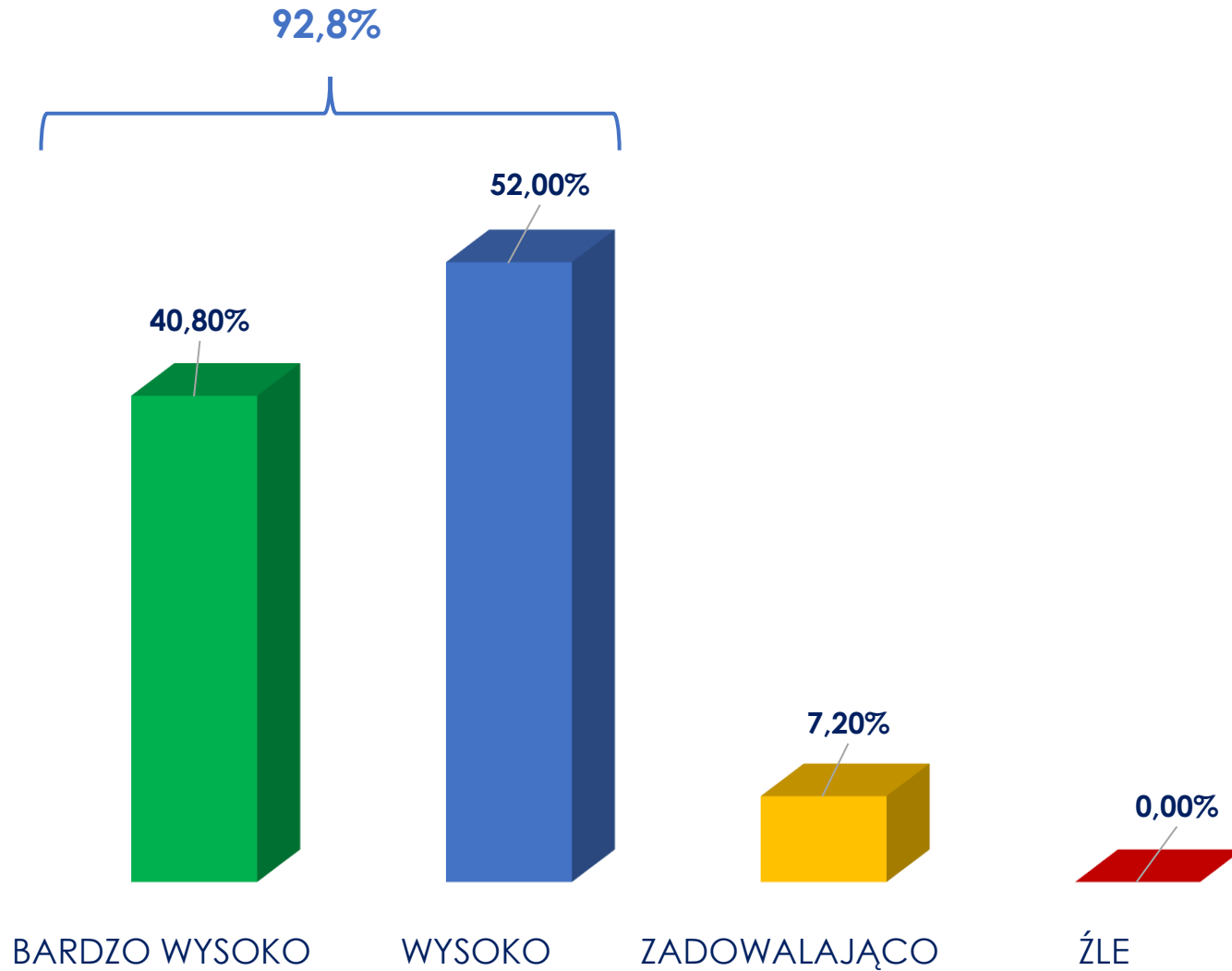


Jak ocenia Pan(i) wizerunek pracowników urzędu?



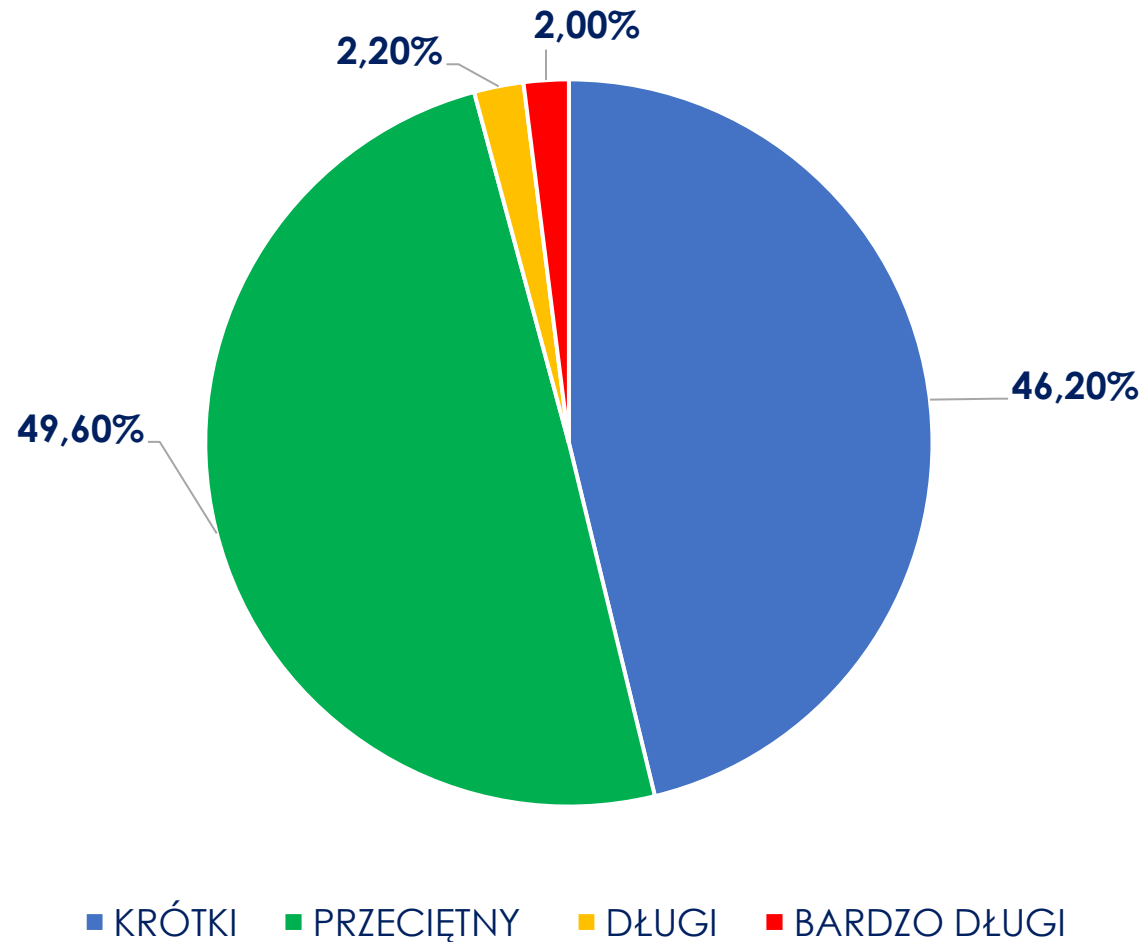
Wizerunek pracowników urzędu oceniony został wysoko przez największą grupę respondentów (49,8%). Bardzo wysoko oceniło 47,40% badanych, a jedynie 2,8% uczestników badania uznało go jako zadowalający. Nikt nie ocenił wizerunku pracowników urzędu jako zły.

Jak ocenia Pan(i) wygląd, standard i czystość pomieszczeń urzędu?



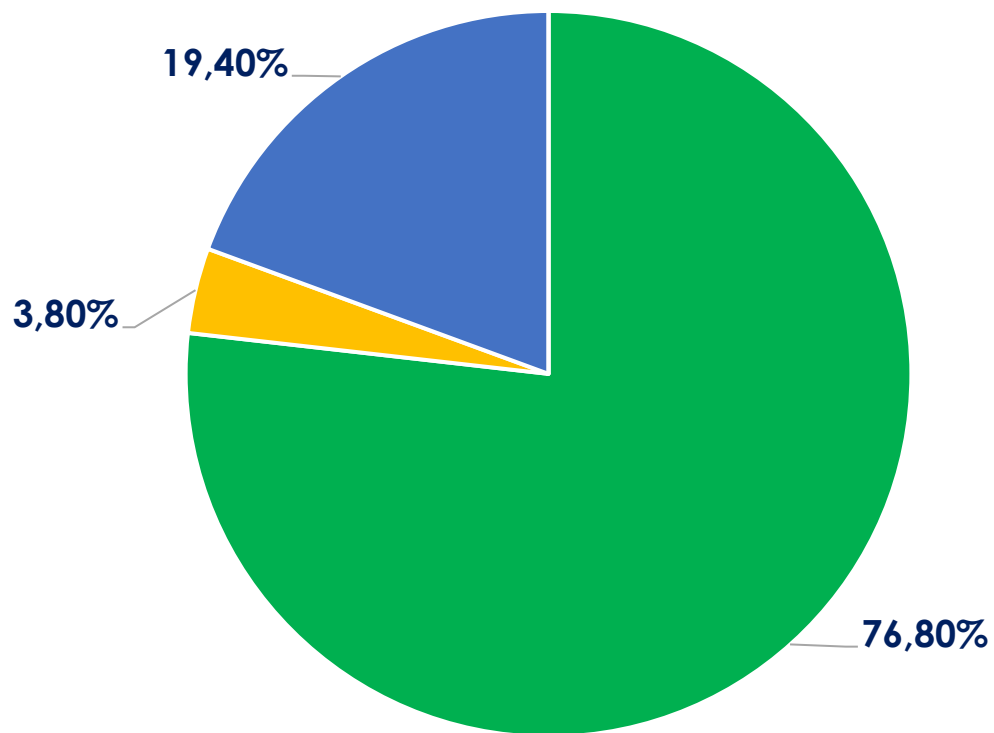
52% badanych wysoko oceniło wygląd, standard i czystość pomieszczeń urzędu. Bardzo wysoko oceniło 40,80% respondentów, a 7,20% zadowolająco. Nikt nie ocenił wyglądu, standardu i czystości urzędu jako zły.

Jak ocenia Pan(i) czas załatwienia sprawy?



Wyniki badania wskazują, że prawie połowa respondentów ocenia czas załatwienia sprawy jako przeciętny (49,60%). Zbliżony poziom badanych (46,20%) ocenił, że jest on krótki. 2,2% uczestników badania wskazało, że czas załatwienia sprawy jest długi, natomiast 2% uznało go jako bardzo długi.

W jaki sposób załatwiał(a) Pan(i) sprawę?



■ OSOBIŚCIE ■ TELEFONICZNIE ■ PRZEZ INTERNET ■ KORESPONDENCYJNIE

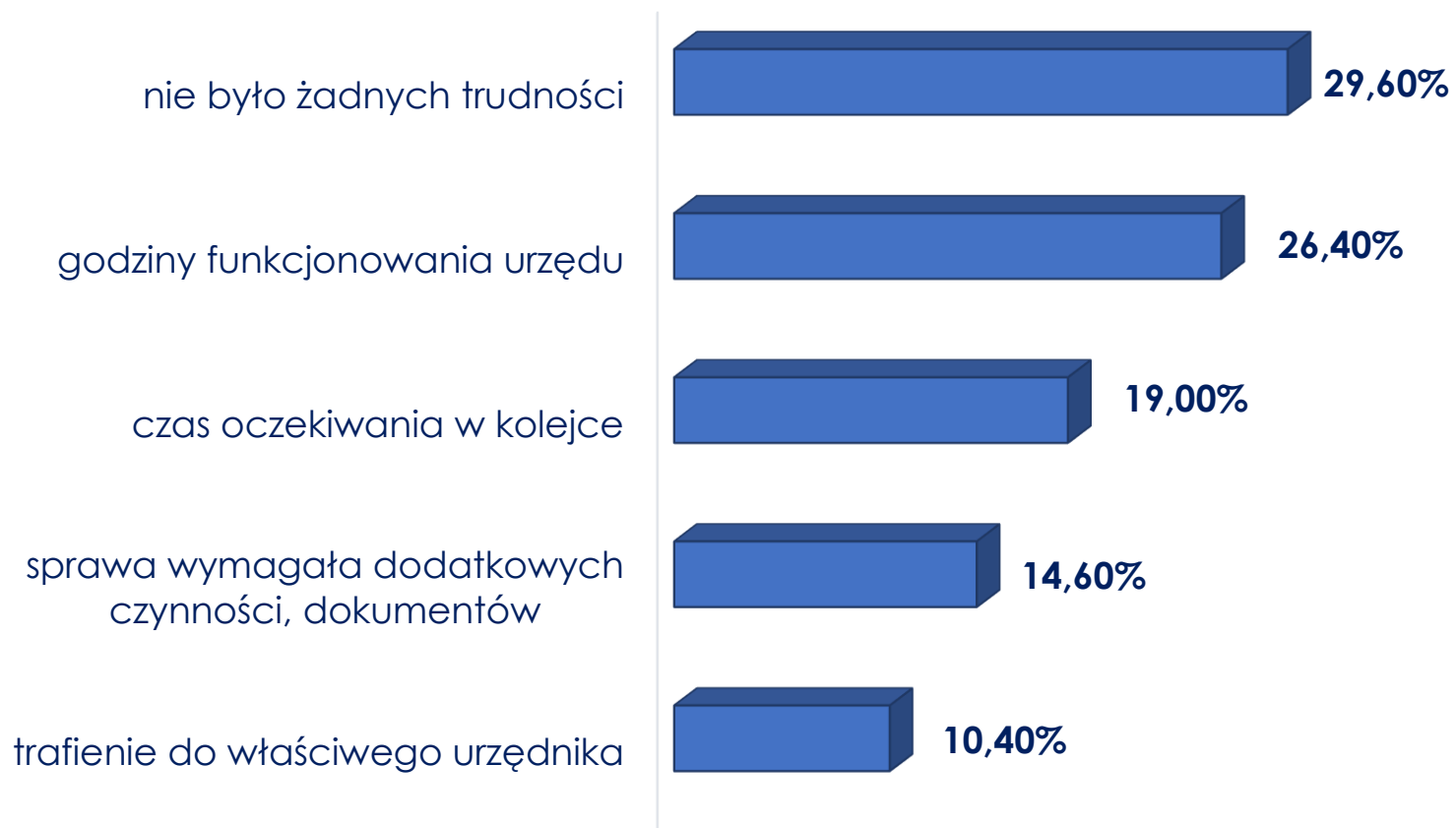
W grupie badanych 76,80% osób wskazało, że sprawy w urzędzie załatwia osobiście, 19,40% przez internet, a 3,8% respondentów sprawy załatwia telefonicznie. Spośród badanych nikt nie wskazał załatwiania spraw drogą korespondencyjną.

W jakiej sprawie był(a) Pan(i) ostatnio w urzędzie?



Na pytanie w jakiej sprawie byli badani ostatnio w urzędzie, najwyższy odsetek uczestników wskazał, że w sprawach związanych z gospodarką przestrzenną i nieruchomościami (28,60%). Pozostali respondenci wymienili kolejne obszary na zbliżonym poziomie: 19,80% respondentów załatwiała sprawy związane z gospodarką komunalną, 18% sprawy obywatelskie, 15,60% sprawy związane z ochroną środowiska i 14,20% sprawy dotyczące podatków i opłat. Jedynie 3,8% badanych załatwiała sprawy w Urzędzie Stanu Cywilnego.

Z jakimi trudnościami zetknął(ęła) się Pan(i) w trakcie wizyty w urzędzie?



Ankietowanym zadano pytanie o trudności, z którymi zetknęli się w trakcie wizyty w urzędzie. 29,60% osób odpowiedziało, że nie było żadnych trudności, 26,40% zwróciło uwagę na godziny funkcjonowania urzędu, 19,00% na czas oczekiwania w kolejce, 14,60% na konieczność wykonania dodatkowych czynności, dokumentów, a 10,40% na trafienie do właściwego urzędnika.

Wnioski z przeprowadzonego badania

Wnioski z przeprowadzonego badania

Analiza przeprowadzonego badania pozwala na sformułowanie kilku kluczowych wniosków:

1. Zdecydowana większość mieszkańców Bierunia, biorąca udział w badaniu, bardzo wysoko ocenia uprzejmość i kulturę pracowników urzędu
2. Badania dowodzą, że zarówno wiedza i kompetencje, jak i zaangażowanie pracowników w załatwianie spraw mieszkańców ocenione są na wysokim poziomie
3. Wizerunek urzędu oraz jego pracowników również oceniany jest wysoko przez uczestników badania
4. Większość mieszkańców załatwia sprawy w urzędzie osobiście, a czas ich załatwienia postrzegany jest jako krótki lub przeciętny
5. Godziny funkcjonowania urzędu oraz czas oczekiwania w kolejce to obszary, które zostały zidentyfikowane jako największe trudności w trakcie wizyty w urzędzie.



Raport z badania opinii publicznej dotyczący zadowolenia mieszkańców Bierunia z usług Urzędu Miejskiego w Bieruniu powstał na zlecenie Urzędu Miejskiego w Bieruniu.