

Badanie jakości obsługi w Urzędzie m.st. Warszawy

Raport ogólny z badania Tajemniczy Klient

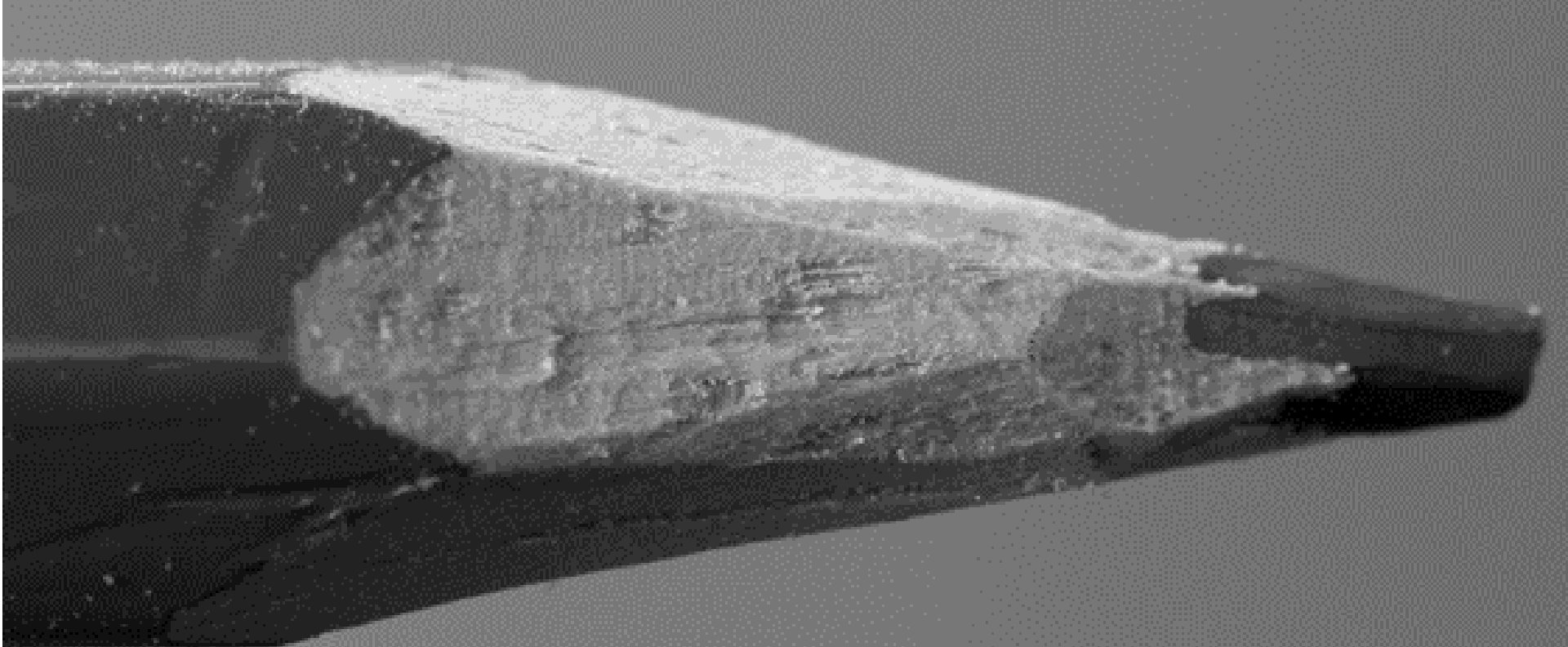
DANAE

BADANIA
EWALUACJE
SZKOLENIA

Warszawa, 21.11.2018 r.



1. Informacje o badaniu
2. Badanie Mystery Shopping – audyty osobiste
 - 2.1 Wyniki szczegółowe badania
 - 2.2 Wyniki ogółem dla wszystkich komórek organizacyjnych
3. Badanie Mystery Calling – audyty telefoniczne
 - 3.1 Wyniki szczegółowe badania
 - 3.2 Wyniki ogółem dla wszystkich komórek organizacyjnych



INFORMACJE O BADANIU

ZAMAWIAJĄCY Miasto stołeczne Warszawa

WYKONAWCA Danae Sp. z o. o.

CEL BADANIA Zweryfikowanie jakości obsługi w poszczególnych komórkach organizacyjnych m.st. Warszawy. Badanie Tajemniczego Klienta prowadzone zarówno w formie telefonicznej rozmowy, jak i osobistej wizyty ma za zadanie przede wszystkim zweryfikować rzeczywiste zachowania obsługujących pracowników.

METODOLOGIA Badanie typu Tajemniczy Klient (MS – Mystery Shopping oraz MC - Mystery Calling) – metoda badań marketingowych polegająca na ukrytej i kontrolowanej obserwacji personelu w warunkach naturalnych przez przeszkolonego audytora.

656 audytów osobistych



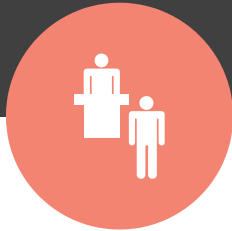
PRÓBA BADAWCZA

370 audytów telefonicznych



TERMIN REALIZACJI 12 września 2018 – 6 listopada 2018

- Specjalnie przeszkoleni audytorzy w roli potencjalnych klientów – obserwują i oceniają sposób oraz jakość obsługi.
- Dane zbierane są w trakcie rozmowy z pracownikami urzędu oraz poprzez obserwację ich zachowań.
- Arkusz ocen określa zagadnienia i elementy, na które audytorzy mają zwracać uwagę podczas wizyty.
- Po wyjściu z urzędu audytorzy zaznaczają swoje obserwacje w kwestionariuszu.
- Przed badaniem miało miejsce szkolenie audytorów w zakresie standardów obsługi w Urzędzie m.st. Warszawy.



Audyty techniką Mystery Shopping
(audyty osobiste)

Kryteria oceny

- otoczenie i wygląd urzędu,
- wygląd urzędnika i jego stanowisko pracy,
- urzędnik – zachowanie wobec klienta,
- urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy.



Audyty techniką Mystery Calling
(audyty telefoniczne)

Kryteria oceny

- urzędnik – ogólne zachowanie się wobec klienta,
- urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy.

W badaniu wzięty udział 74 wybrane jednostki organizacyjne, w tym:

WOM - Wydziały Obsługi Mieszkańców

PI - Punkty Informacyjne w Urzędach Dzielnic

BAiSO - delegatury Biura Administracji i Spraw Obywatelskich

USC - stanowiska/sale obsługi Urzędu Stanu Cywilnego m.st. Warszawy

MRK – stanowisko obsługi Miejskiego Rzecznika Konsumentów

WLiTD - sala obsługi Wydziału Licencji i Transportu Drogowego

RPC - stanowiska obsługi ds. rejestracji pojazdów cudzoziemców

BGiK - sala obsługi Biura Geodezji i Katastru

BMMiSP - sala obsługi Biura Mienia Miasta i Skarbu Państwa

Jednostka organizacyjna	Liczba lokalizacji	Suma audytów osobistych 	Suma audytów telefonicznych 
WOM - Wydziały Obsługi Mieszkańców	18	180	-
PI - Punkty Informacyjne w Urzędach Dzielnic	19	114	190
BAiSO - delegatury Biura Administracji i Spraw Obywatelskich	18	180	-
USC - stanowiska/sale obsługi Urzędu Stanu Cywilnego m.st. Warszawy	14	140	140
MRK – stanowisko obsługi Miejskiego Rzecznika Konsumentów	1	10	10
WLiTD - sala obsługi Wydziału Licencji i Transportu Drogowego	1	10	10
RPC - stanowiska obsługi ds. rejestracji pojazdów cudzoziemców	1	6	-
BGiK - sala obsługi Biura Geodezji i Katastru	1	10	10
BMMiSP - sala obsługi Biura Mienia Miasta i Skarbu Państwa	1	6	10



BADANIE MYSTERY SHOPPING
AUDYTY OSOBISTE
Wyniki szczegółowe



Czas oczekiwania na obsługę/kolejki

Średni **czas oczekiwania** na obsługę wynosił **4,7 min.** Przeciętna **liczba klientów oczekujących w kolejce** to **1,1 osób.**



Otoczenie i wygląd urzędu

Wszystkie elementy związane z **otoczeniem i wyglądem urzędu** zostały ocenione bardzo wysoko (powyżej **90%**).
 Relatywnie najstąbiej wypadła **liczba blatów/stolików** znajdujących się w urzędach (**92%**).
Wszystkie urzędy zostały ocenione pozytywnie pod względem panującego w nich **porządku** oraz **czystości (100%)**.



Wygląd urzędnika i jego stanowiska pracy

Wszyscy urzędnicy byli **ubrani służbowo.**
91% urzędników miało przy sobie **legitymację** z imieniem i nazwiskiem, która najczęściej była **powieszona na szyi (85%)**.
Na biurku urzędnika i w jego otoczeniu niemal zawsze panował **porządek (99%)**. Przedmioty znajdujące się tam **były związane wyłącznie z pracą (98%)**.
 Jedynie w **1%** przypadków na biurku znajdowały się **naczynia** (np. talerze, sztućce).



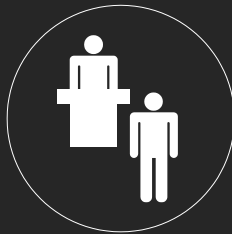
Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

Niemal każdy z urzędników **przywitał się (99%)** oraz **pożegnał (98%)** w sposób **uprzejmy**.

Największym atutem urzędników była **dobra dykcja** oraz **uprzejme i miłe podejście do klienta** w czasie obsługi (po **99%**).

97% urzędników podczas rozmowy starało się **utrzymywać kontakt wzrokowy**. Według audytorów, **96%** pracowników poświęciło im **odpowiednią ilość czasu i uwagi**.

Jedynie w przypadku **1%** urzędników miało miejsce **zajmowanie się prywatnymi sprawami** i **okazywanie zniecierpliwienia**. **Żaden** z pracowników w czasie obsługi **nie spożywał posiłku**.



Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

92% urzędników **podjęło się obsługi sprawy**.

Niemal wszyscy urzędnicy udzielali informacji w sposób **zrozumiały (99%)** oraz używali **zrozumiałej terminologii (98%)**. Relatywnie gorzej wypadła **kompetencja urzędników** oraz **upewnianie się, czy przekazywana treść została dobrze zrozumiana (81%)**.

Łącznie **83%** badanych urzędników **wydało druk formularza/wniosku** lub **poinformowało, gdzie go znaleźć**. W 45% audytów urzędnik **zaproponował wyjaśnienie lub wyjaśnił, jak wypełnić formularz/wniosek**.

Sytuacja, w której w czasie wizyty **dzwonił telefon** znajdujący się przy stanowisku zdarzała się bardzo rzadko – miało to miejsce jedynie w przypadku **1%** audytów.

Niechęć ze strony urzędników odnotowano jedynie w **1%** przeprowadzonych rozmów.

Ogólny poziom zadowolenia ze sposobu obsługi przez urzędnika zadeklarowało **94%** audytorów (zagregowane odpowiedzi „raczej tak” i „zdecydowanie tak”).

Urzędnicy **spontanicznie** (bez dopytywania) **informowali** najczęściej o **miejscu złożenia dokumentów (94%)** oraz **wymaganych dokumentach (93%)**. W **90%** przypadków **informacje** przez nich udzielone były w całości prawidłowe.



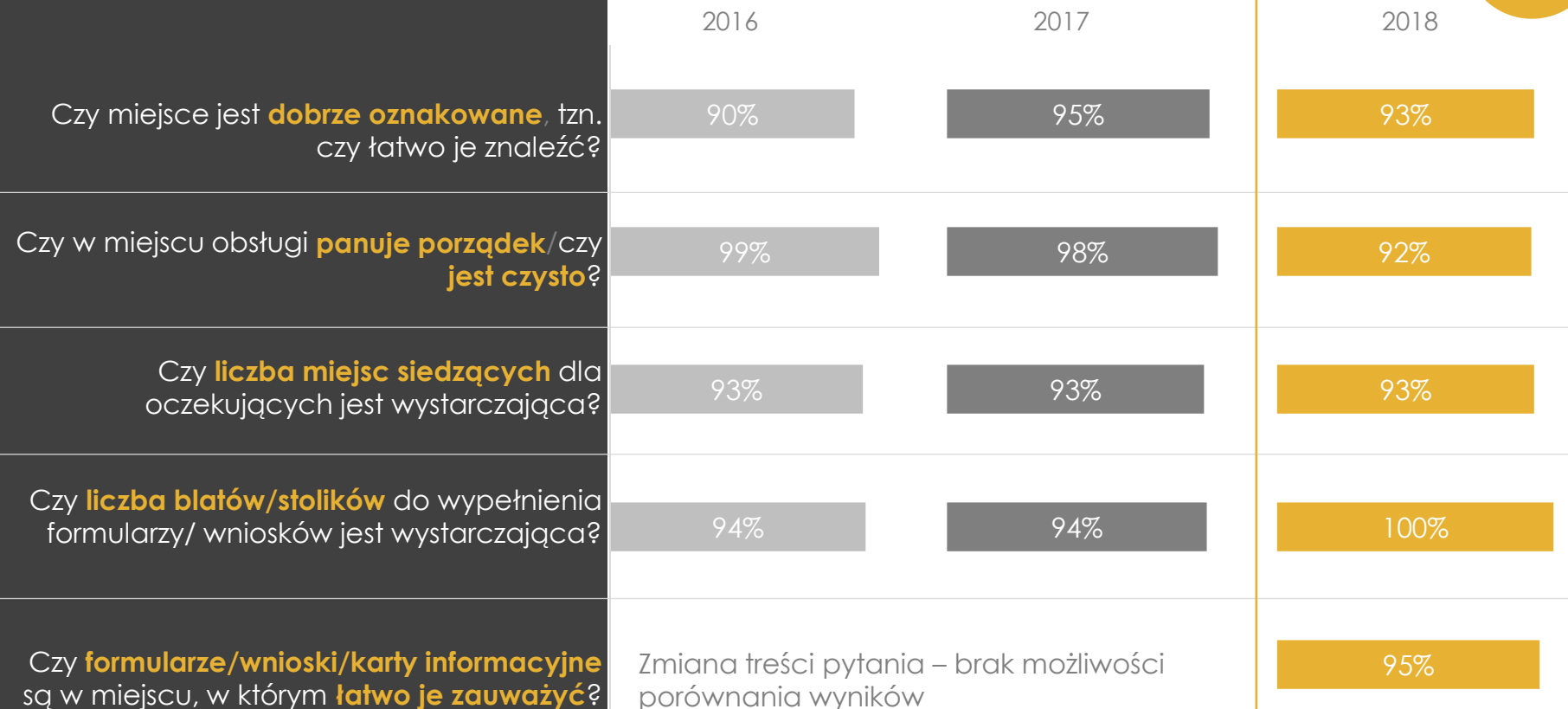
BADANIE MYSTERY SHOPPING AUDYTY OSOBISTE

**Wyniki ogółem dla wszystkich komórek
organizacyjnych**

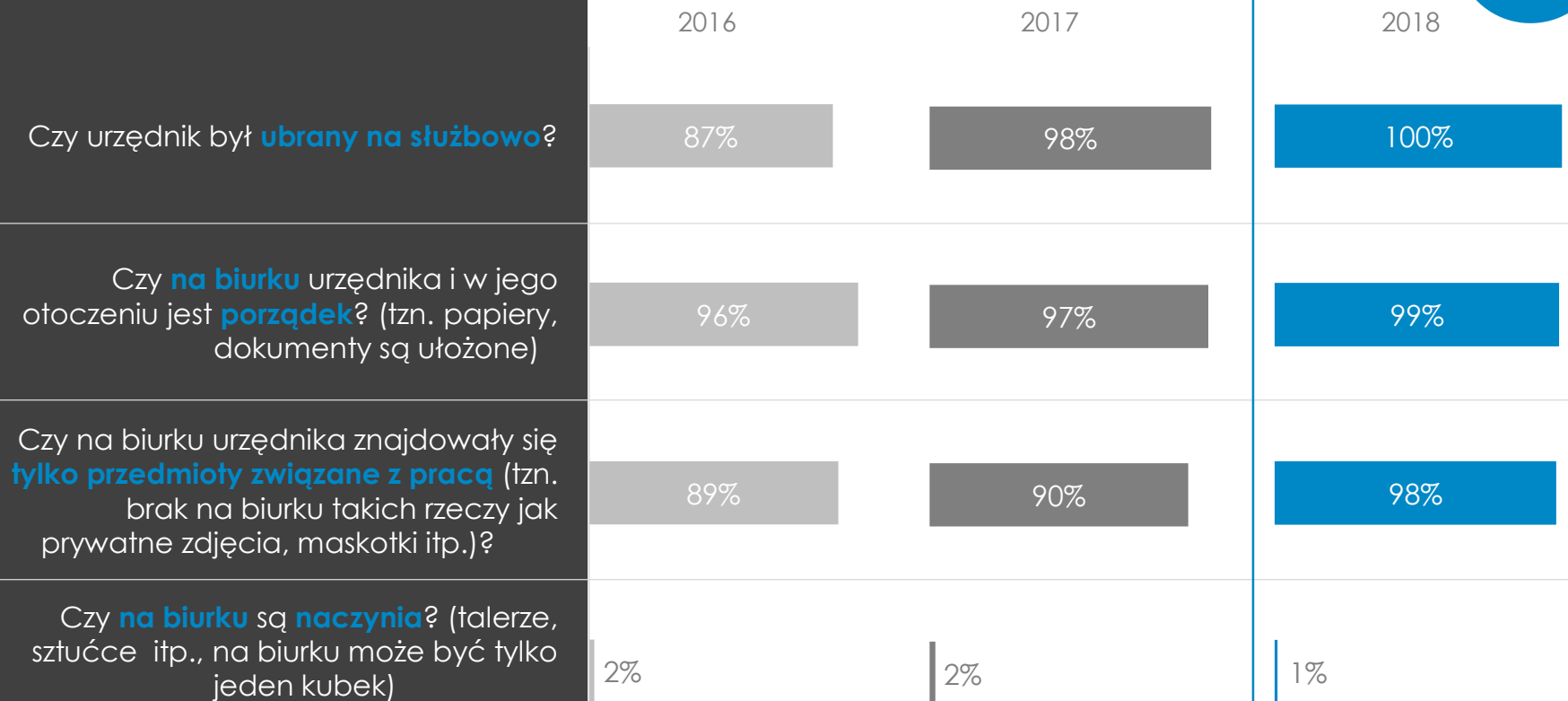
Wyniki ogółem	2016	N	2017	N	2018	N
Średni czas oczekiwania na obsługę (w minutach)	-	-	3,8 min	662	4,7 min	656
Przeciętna liczba klientów oczekujących w kolejce	-	-	0,9 osób	662	1,1 osób	656



Wyniki ogółem / % odpowiedzi Tak



Wyniki ogółem / % odpowiedzi Tak

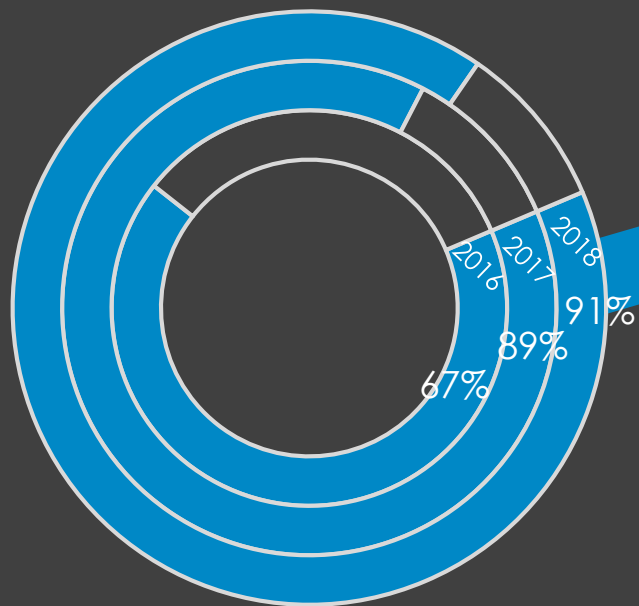




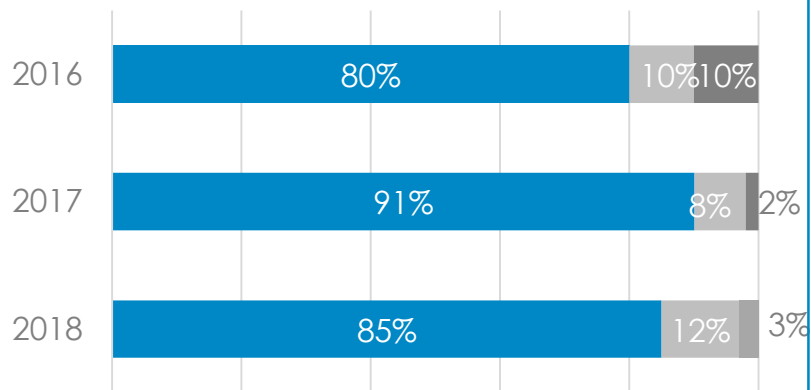
Wyniki ogółem

Czy urzędnik **miał legitymację?**

■ tak



Gdzie umieszczona była **legitymacja?**



- powieszona na szyi
- przypięta do ubrania w widocznym miejscu
- leżała na biurku
- w innym miejscu

2016 n=525

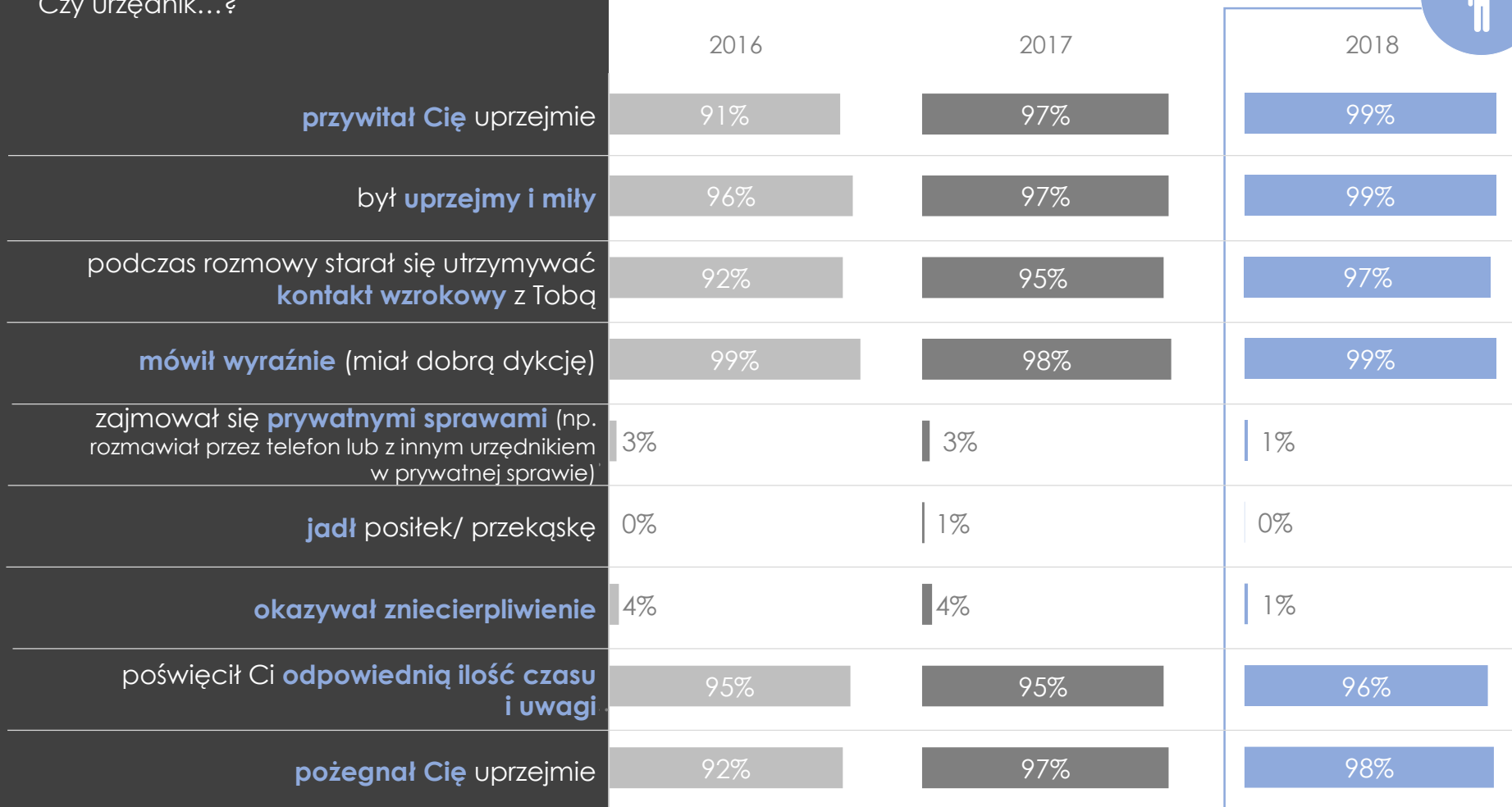
2017 n=597

2018 n=600



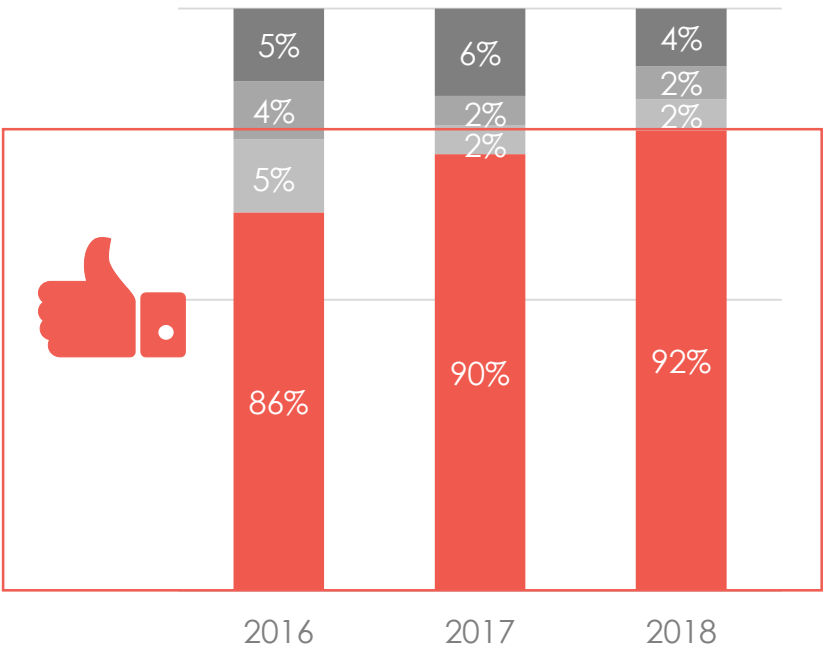
Wyniki ogółem / % odpowiedzi Tak

Czy urzędnik...?



Wyniki ogółem

Czy urzędnik, do którego podszedłeś/podeszłaś w celu załatwienia sprawy **podjął się jej obsługi**?

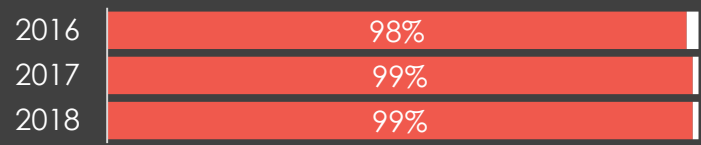


- Nie, odesłał mnie w inne miejsce
- Nie, odesłał mnie do pracownika merytorycznego (w tym samym budynku, ale w innym pomieszczeniu)
- Nie, odesłał mnie do innego stanowiska
- Tak

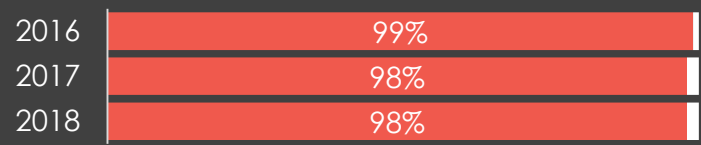
2016 N=663 2017 N=662 2018 N=656

Czy urzędnik w czasie załatwiania sprawy...?

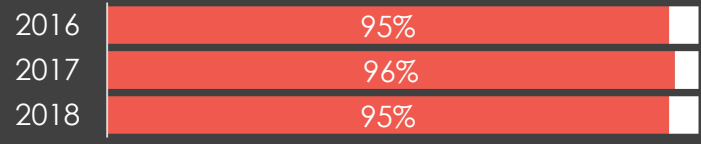
udzielał informacji **w sposób zrozumiały**



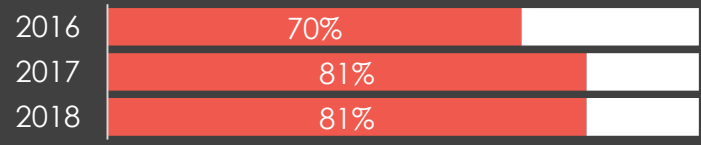
używał **zrozumiałej terminologii**



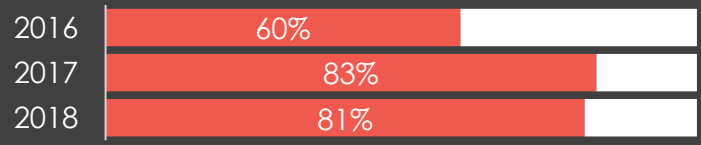
udzielał informacji **w sposób kompetentny**



dopytywał o szczegóły sprawy



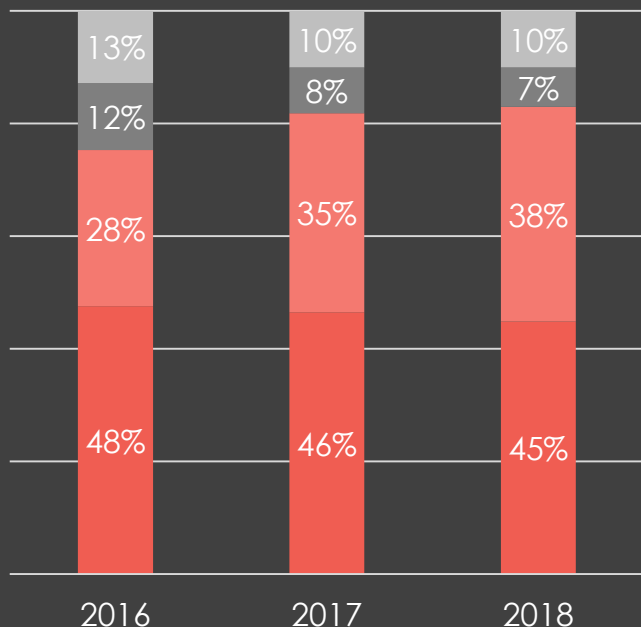
upewnił się, że zrozumiałeś/aś jego wyjaśnienia





Wyniki ogółem

Czy urzędnik **wydał Ci druk formularza/wniosku** lub poinformował, gdzie możesz znaleźć taki formularz/wniosek?



■ nie dotyczy

■ nie wspomniał o formularzu/wniosku



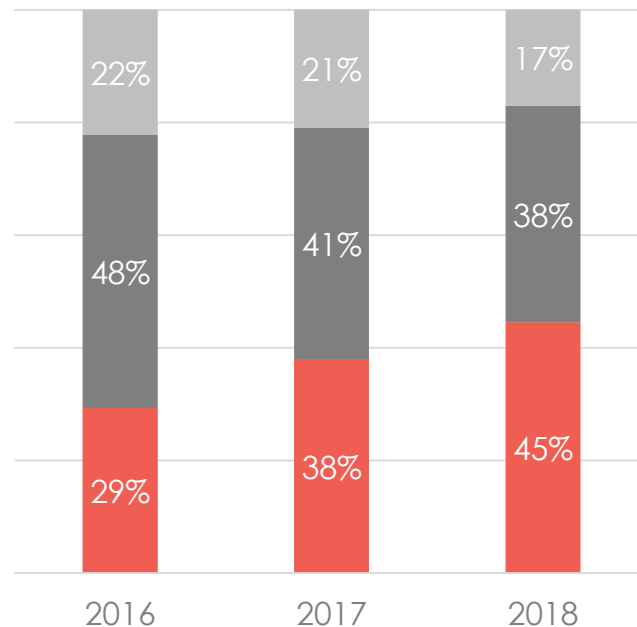
- poinformował, gdzie znaleźć taki formularz/wniosek
- wydał druk formularza/wniosku

2016 N=683

2017 N=662

2018 N=656

Czy urzędnik **zaproponował wyjaśnienie formularza/wniosku** lub wyjaśnił jak wypełnić formularz/wniosek?



■ tak

■ nie

■ nie dotyczy

2016 N=683

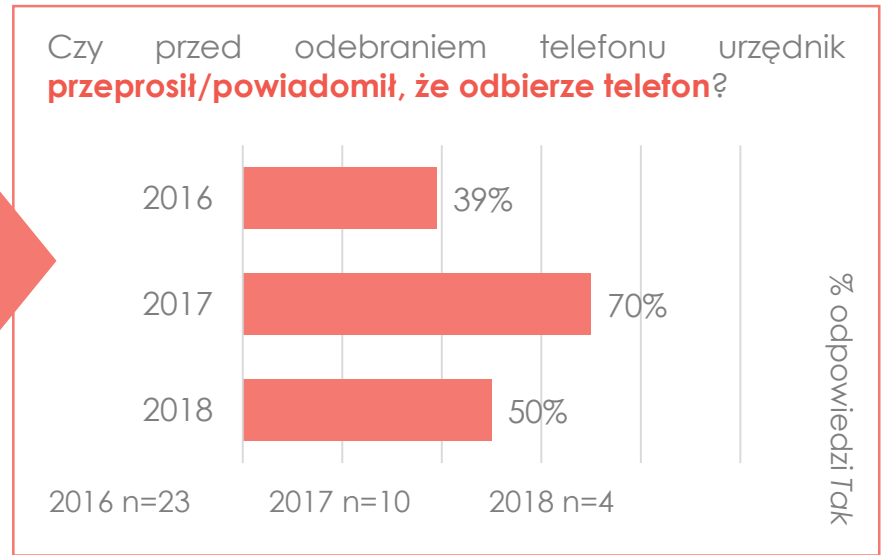
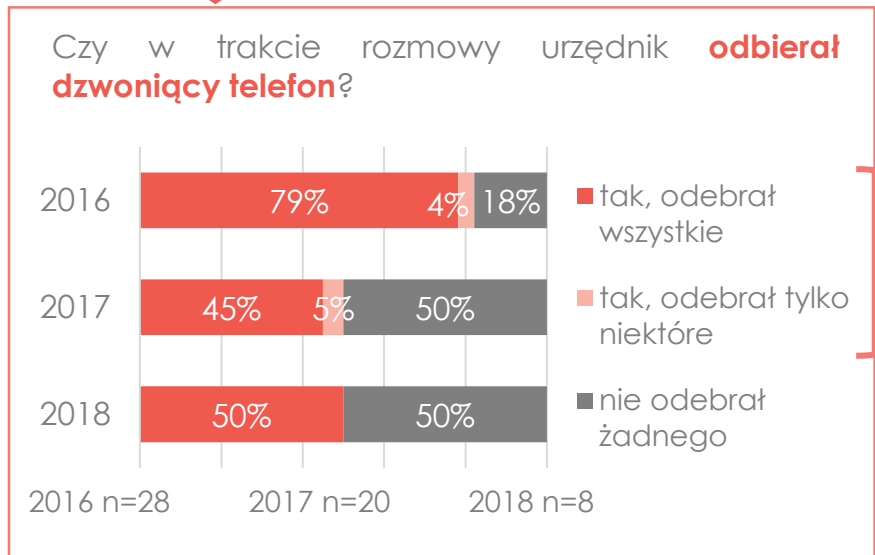
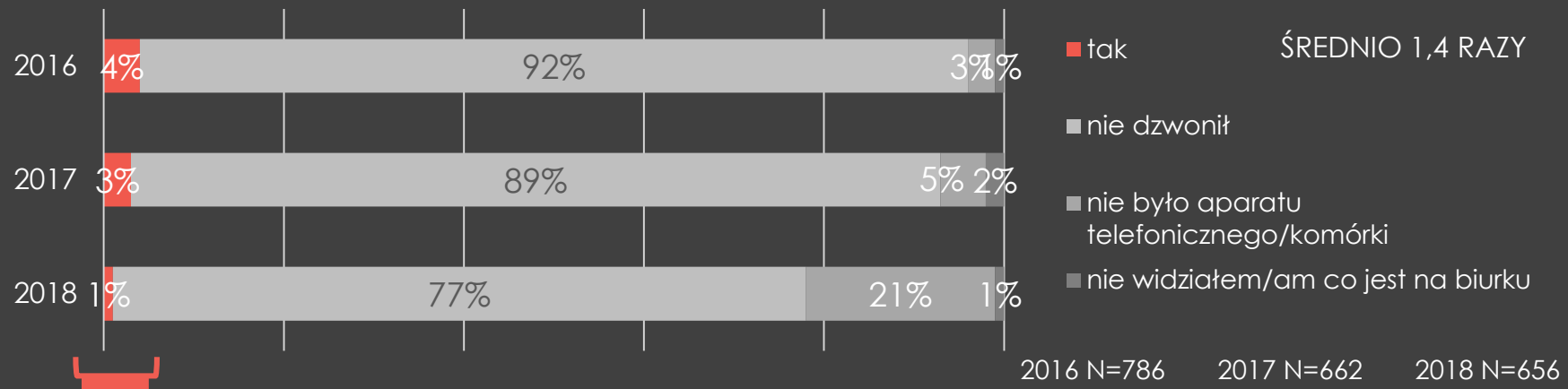
2017 N=662

2018 N=656



Wyniki ogółem

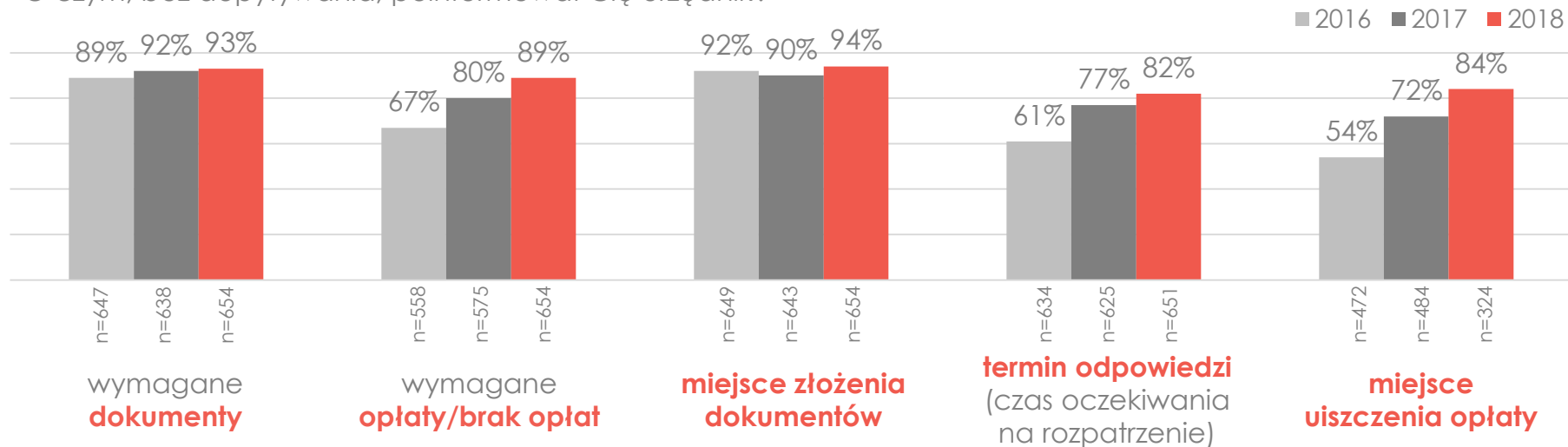
Czy w trakcie rozmowy **dzwonił telefon** znajdujący się przy stanowisku, przy którym miała miejsce rozmowa?



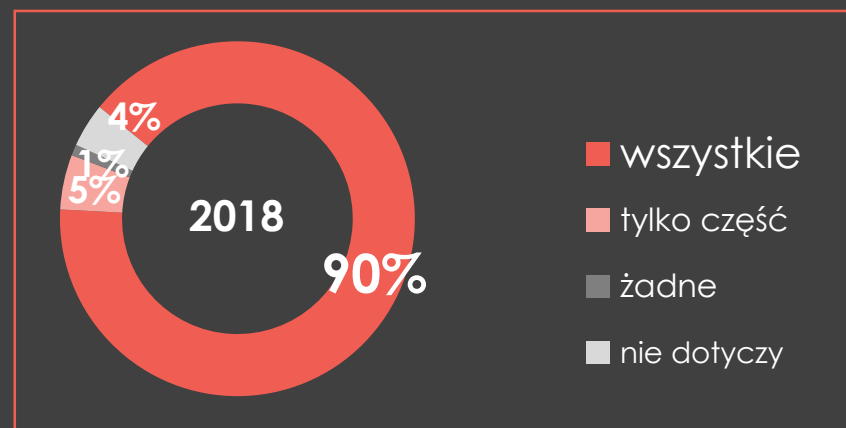
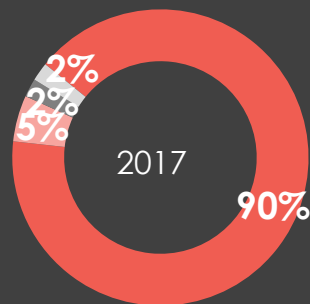
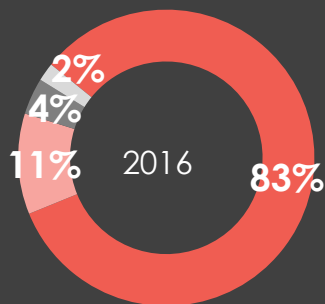


Wyniki ogółem / % odpowiedzi *Tak* / Rozkład procentowy po wyłączeniu odpowiedzi *Nie dotyczy*

O czym, bez dopytywania, poinformował Cię urzędnik?



Czy **informacje** udzielone przez urzędnika były **prawidłowe**?



2016 N=683

2017 N=662

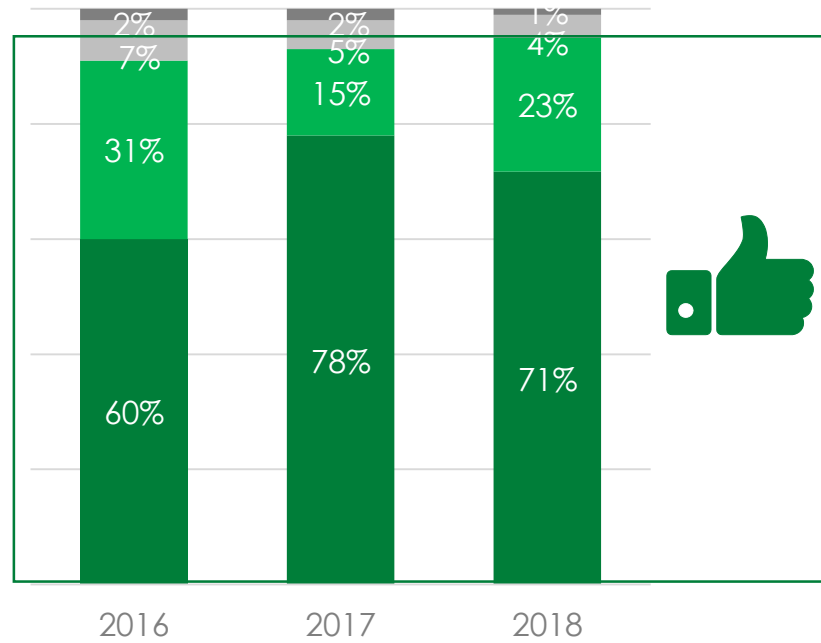
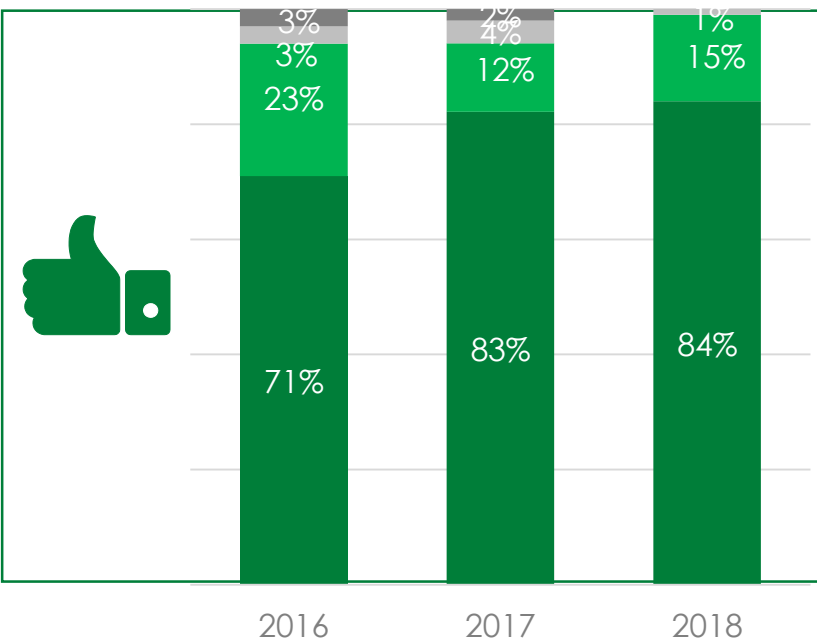
2018 N=656



Wyniki ogółem

Czy podczas rozmowy **odczuwałeś/aś niechęć ze strony urzędnika?**

Czy jesteś **zadowolony/a ze sposobu obsługi** przez urzędnika?



- zdecydowanie nie
- raczej nie
- raczej tak
- zdecydowanie tak

- zdecydowanie tak
- raczej tak
- raczej nie
- zdecydowanie nie



BADANIE MYSTERY CALLING
AUDYTY TELEFONICZNE
Wyniki szczegółowe



Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

Ogólne zachowanie urzędników wobec klienta zostało ocenione bardzo pozytywnie. **100%** urzędników **przywitało się uprzejmie**, zachowywało się w **miły sposób** oraz **mówiło ciepłym, naturalnym tonem**. **99%** pracowników używało **zwrotów grzecznościowych**, miało **dobrą dykcję** oraz **pożegnało się** z klientem w **uprzejmy sposób**.

Relatywnie gorzej zostały ocenione aspekty takie jak **poświęcenie odpowiedniej ilości czasu i uwagi (96%)**, **przedstawienie się imieniem i nazwiskiem (93%)**, **podanie nazwy instytucji/komórki/jednostki (93%)**.

W **6%** przypadków zdarzyło się, że urzędnicy używali **negatywnych zwrotów**, natomiast w **4%** rozmów audytorzy mieli wrażenie, że urzędnicy okazywali podczas rozmowy **zniecierpliwienie**.

W **29%** przypadkach jako pierwsi odłożyli słuchawkę urzędnicy.



Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

Większość aspektów obsługi klientów została oceniona pozytywnie w przypadku praktycznie wszystkich rozmów telefonicznych. Prawie wszyscy urzędnicy używali **zrozumiałej terminologii (99%)**, udzielali informacji **w sposób zrozumiały, logiczny (98%)** oraz **kompetentny (97%)**.

Nieco mniej urzędników (**73%**) **dopytywało o szczegóły** przedstawionej sprawy oraz **wyjaśniało ewentualne przerwy** w rozmowie (**70%**).

W **83%** przypadków informacje udzielone przez urzędników były w **całości prawidłowe**.

Podczas rozmów telefonicznych audytorzy **nie odczuwali niechęci** ze strony urzędników.

Ich poziom ogólnego zadowolenia z obsługi telefonicznej jest bardzo wysoki i wynosi **97%** (zagregowane odpowiedzi „raczej tak” i „zdecydowanie tak”).



BADANIE MYSTERY CALLING AUDYTY TELEFONICZNE

**Wyniki ogółem dla wszystkich komórek
organizacyjnych**

Wyniki ogółem	2016	N	2017	N	2018	N
Średnia liczba prób połączenia przed odebraniem telefonu	-	-	3,2	370	1,3	370
Średnia liczba sygnałów, po których odebrano telefon*	2,5	370	2,5	370	8,8	370
Przeciętny czas oczekiwania na połączenie od pierwszego sygnału (min)*	0,7	370	0,2	370	1,6	370
Przeciętna liczba przekierowań przed właściwą rozmową	0,4	370	0,2	370	0,1	370





Wyniki ogółem / % odpowiedzi Tak

Czy urzędnik...?

przywitał Cię uprzejmie

2016

99%

2017

91%

2018

100%

przedstawił się imieniem i nazwiskiem

52%

53%

93%

w powitaniu podał nazwę instytucji/ komórki/
jednostki

90%

93%

93%

mówił ciepłym, naturalnym tonem

97%

91%

100%

używał zwrotów grzecznościowych (proszę,
dziękuję, w czym mogę pomóc itp.)

95%

91%

99%

używał zwrotów negatywnych (nie wiem, nie da
się, niemożliwe, problem, niestety itp.)

8%

19%

6%

był uprzejmy i miły

98%

94%

100%

mówił wyraźnie (miał dobrą dykcję)

99%

96%

99%

okazywał zniecierpliwienie

10%

10%

4%

poświęcił Ci odpowiednią ilość czasu
i uwagi

92%

89%

96%

pożegnał Cię uprzejmie

96%

90%

99%

odłożył słuchawkę jako pierwszy

46%

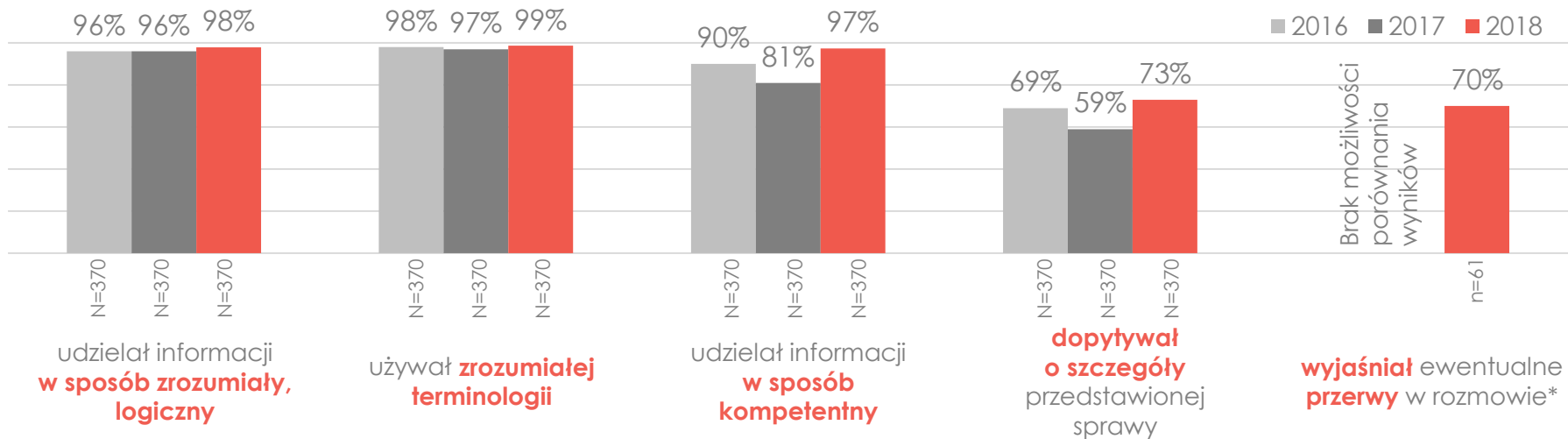
66%

29%



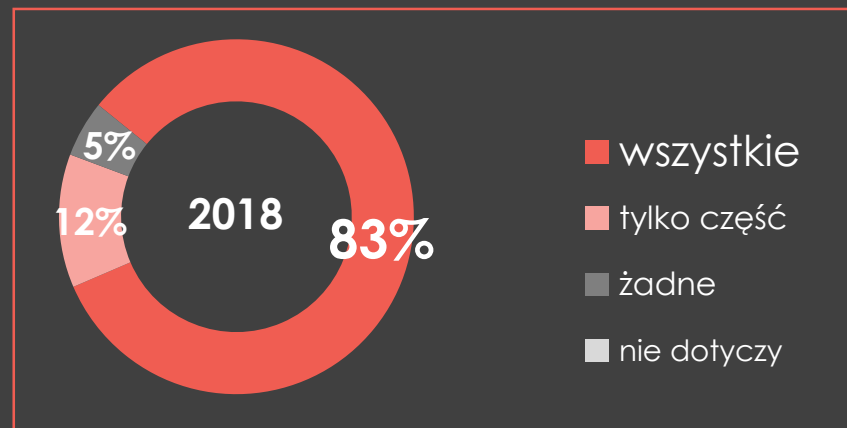
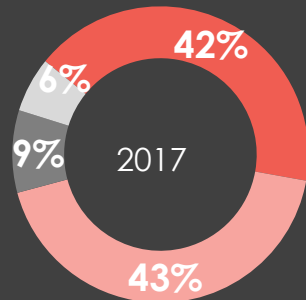
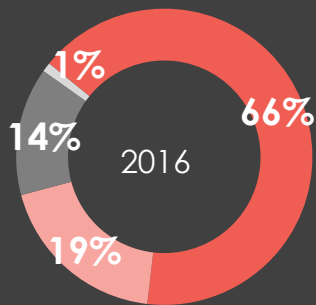
Wyniki ogółem / % odpowiedzi Tak

Czy urzędnik w czasie załatwiania sprawy...?



*W 2018 r. rozkład procentowy po wyłączeniu odpowiedzi Nie dotyczy – brak przerw.

Czy **informacje** udzielone przez urzędnika były **prawidłowe**?



2016 N=370

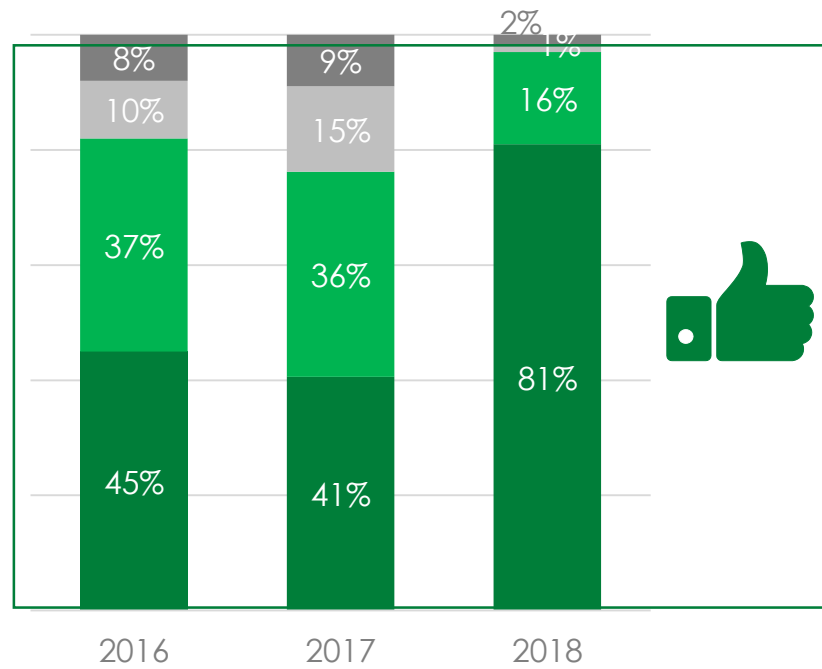
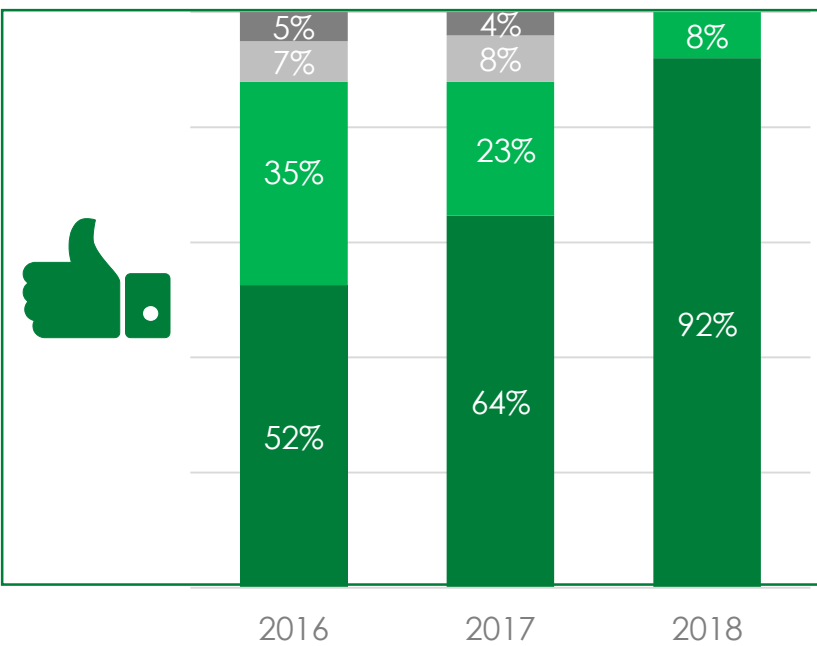
2017 N=370

2018 N=370

Wyniki ogółem

Czy podczas rozmowy **odczuwałeś/aś niechęć ze strony urzędnika?**

Czy jesteś **zadowolony/a ze sposobu obsługi** przez urzędnika?



- zdecydowanie nie
- raczej nie
- raczej tak
- zdecydowanie tak

- zdecydowanie tak
- raczej tak
- raczej nie
- zdecydowanie nie

DANAE

BADANIA
EWALUACJE
SZKOLENIA



DANAE Sp. z o.o.
ul. Szarotki 10 lok. 16
02-609 Warszawa
www.danae.com.pl

