

JELENTÉS

ZALALÖVŐ VÁROS ÖNKORMÁNYZATA POLGÁRMESTERI HIVATALÁNAK ÜGYFÉLKÖRÉBEN VÉGZETT ELÉGEDETTSÉGGKUTATÁSRÓL

A kutatási jelentés az ÁROP-1.A.2/A-2008 támogatási projekt keretei között, Zalalövő Város Önkormányzatának Polgármesteri Hivatala számára készült.

Budapest, 2010. november 15.

TARTALOMJEGYZÉK

I. BEVEZETÉS	4
A kutatás célja	4
II. A FELMÉRÉS MÓDSZERE, MUNKAFÁZISAI	5
A megismerési folyamat módszertana	5
Az ügyfél-megelégedettségre vonatkozó releváns információs területek meghatározása	6
A kérdőívek szerkezete	7
A kutatás logikai vázlata	8
III. KUTATÁSI EREDMÉNYEK	9
III. ÖSSZEGZÉS	26
IV. AJÁNLÁSOK	28

I. BEVEZETÉS

A KUTATÁS CÉLJA

Zalalövő Város Önkormányzatának Polgármesteri Hivatala (továbbiakban: Hivatal) a CONSACT Minőségfejlesztési és Vezetési Tanácsadó Kft. közreműködésével az Államreform Operatív Program ÁROP-1.A.2/A-2008 támogatásával megvalósuló szervezetfejlesztési projekt keretén belül kívánta felmérni a Hivatal ügyfeleinek elégedettségét.

Munkánk arra irányult, hogy feltárjuk milyen a Hivatal tevékenységének mostani megítélése ügyfelei körében, és az ügyfelek milyen fejlesztéseket javasolnak elégedettségük javulása érdekében.

Egy szolgáltatást nyújtó szervezet ügyfélpolitikájának kritikus eleme a minőség, amelynek ügyfél orientált javítása a szervezeti működés továbbfejlesztésének egyik hatékony eszköze. A fejlesztési folyamat kiindulási alapját az ügyfélkör igényeinek pontos meghatározása, a kapott szolgáltatás minőségéről kialakult elvárások felmérése, elemzése biztosíthatja.

A szolgáltatás minőség-összetevői korlátozottan mérhető paraméterek, a mérési eredményeket nagymértékben befolyásolják egyes eseti (kedvező vagy kedvezőtlen) ügyféltapasztalatok. Ennek ellenére szükséges a minőség bizonyos fokú mérése, jó közelítéssel ugyanis ezt tekintjük az ügyfelek elégedettségével legszorosabb kapcsolatban álló mutatónak.

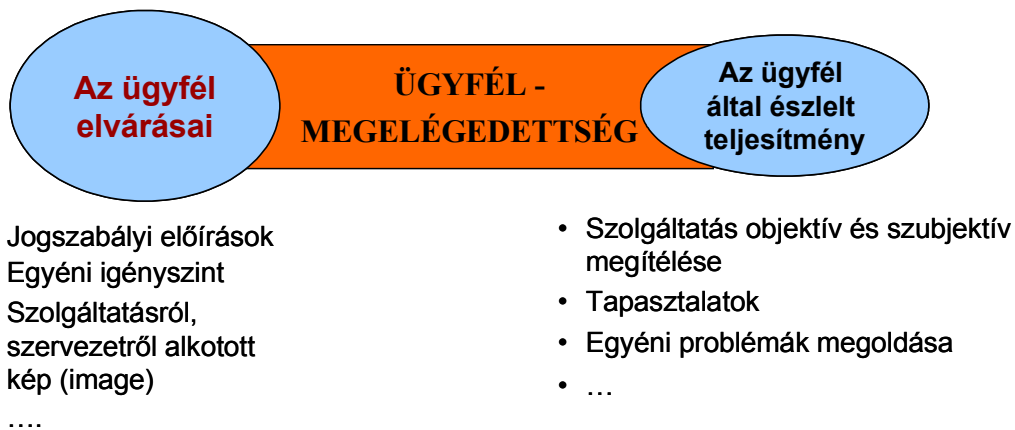
II. A FELMÉRÉS MÓDSZERE, MUNKAFÁZISAI

A MEGISMERÉSI FOLYAMAT MÓDSZERTANA

Az ügyfélmegelégedettség-felmérés a marketing kutatások körébe tartozó olyan „piackutatósi” forma, amely az ügyfelek véleményét, attitűdjét, elvárásait vizsgálja egy adott termékre, szolgáltatásra vonatkozóan.

Az ügyfelek megelégedettsége a szolgáltatással szemben támasztott előzetes elvárások és a szolgáltatás igénybevétele során tapasztaltak megfeleléséből, illetve eltéréséből adódik (1. ábra).

A Hivatal szolgáltatásával kapcsolatos megelégedettség kialakulása



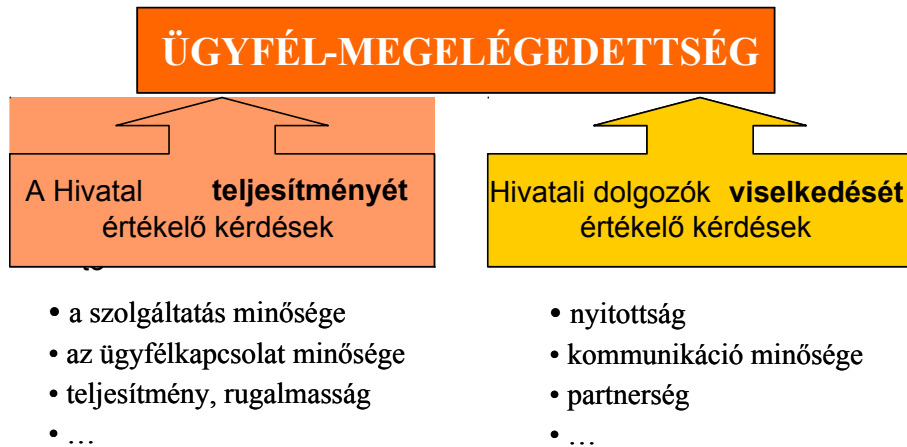
Az elégedettség kutatás során azt vizsgáljuk, hogy az ügyfél elvárásait az általa igénybevett szolgáltatás milyen színvonalon elégíti ki.

1. ábra

A kutatási feladat azonosítását a Hivatal munkatársaival közösen, megbeszélések formájában végeztük el. Ez a Hivatal tevékenységének megismerésén keresztül a kutatási területről és a téma kutathatóságáról adott fontos információkat.

AZ ÜGYFÉL-MEGELÉGEDETTSÉGRE VONATKOZÓ RELEVÁNS INFORMÁCIÓS TERÜLETEK MEGHATÁROZÁSA

Az ügyfél-megelégedettséget értékelő kérdések csoportjai



2. ábra

A kutatás megtervezésénél, az adatfelvétel módszerének kiválasztásánál a következőket vettük figyelembe:

A Hivatal speciális helyzetéből adódóan egyszerre hatóság és szolgáltatást nyújtó szervezet is.

Az egyes szolgáltatásokat az ügyélfogadás szempontjából különböző adottságú helyszíneken lehet igénybe venni.

Az ügyfelek eltérő életkorú, szociális helyzetű, képzettségű emberek.

Az adatfelvétel módszertani részleteit a Hivatal vezetőivel közösen értelmeztük, illetve véglegesítettük, ez szolgált alapul a kérdőív kidolgozásához.

Az adatfelvételt kvantitatív kutatási technikával kérdőíves megkérdezés formájában, végeztük. A megkérdezések az ügyfelek véletlenszerű kiválasztásával (aki az adott nap a Hivatalban járt és/vagy ügyét intézte, és hajlandó volt kitölteni a kérdőívet) folyamatosan történtek. Az adatfelvétel 2010. őszén zajlott.

A felmérés során nyert adatok feldolgozása és kiértékelése számítógépen (Excel táblákban) történt. A kapott táblázatokat írásos jelentés formájában elemeztük.

A KÉRDŐÍVEK SZERKEZETE

A kérdéssor a következő logikai szerkezetet követte:

1. *A Hivatal felkeresésének okai.*
2. *Mennyire volt sikeres a tájékozódás/ügyintézés.*
3. *Mennyire volt elégedett a kapott tájékoztatással.*
4. *Ki miatt nem volt sikeres a tájékozódás.*
5. *Mi készítette ügyintézésre.*
6. *Milyen ügyben járt a Hivatalban*
7. *Sikerült-e elintézni az ügyét.*
8. *Ki miatt nem sikerült elintézni az ügyét.*
9. *Az ügyintézés során szerzett tapasztalatai, a Hivatal munkájára vonatkozó kérdések:*
 - nyomtatvány kitöltéshez kapott segítség,*
 - az ügyintézők felkészültsége, hozzáértése,*
 - az ügyintézők segítőkészsége*
 - a Hivatal munkatársainak segítőkészsége a tájékozódásban, eligazodásban,*
 - az ügyintézés körülményei (tisztaság, kényelem),*
10. *A Hivatal munkájának összesített megítélése.*
11. *A korábbi évekhez képest hogyan változott a Hivatal munkájának színvonala.*
12. *Javaslatok a szolgáltatás színvonalának továbbfejlesztésére.*
13. *A válaszadók szegmentációjára vonatkozó kérdések (lakóhely, kor, nem).*

A KUTATÁS LOGIKAI VÁZLATA

Az elégedettségkutatást a következő fázisokban hajtottuk végre:

1. *A kutatási probléma azonosítása*
2. *Az ügyfél elégedettség összetevőinek feltárása*
3. *A kutatómódszertan véglegesítése*
4. *Adatfelvétel*
5. *Adatfeldolgozás*
6. *Az eredmények elemzése*
7. *Jelentés elkészítése*

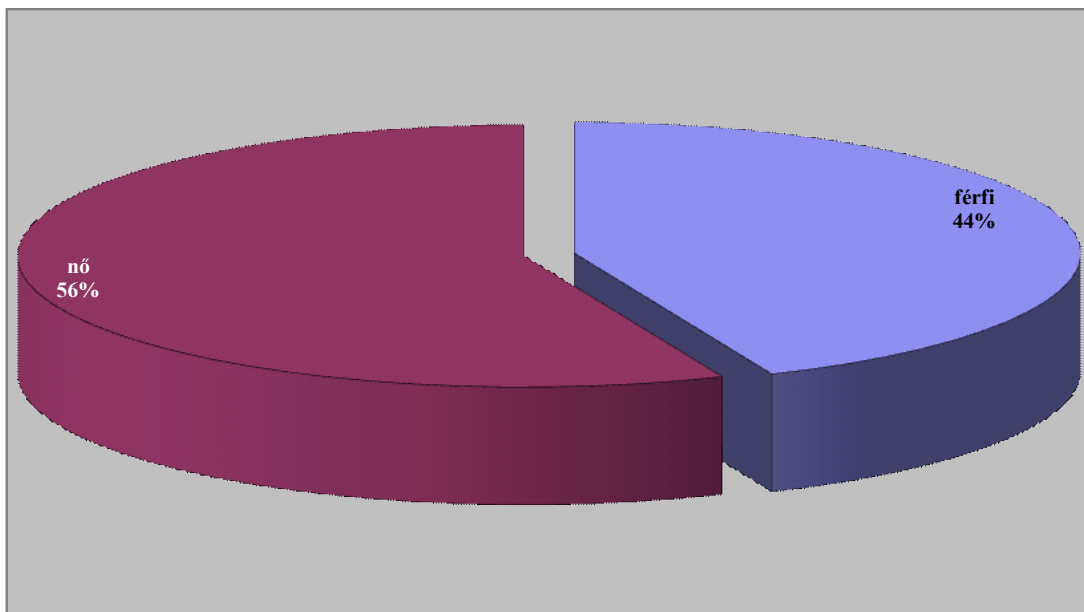
III. KUTATÁSI EREDMÉNYEK

Szegmentációs kérdésekre adott válaszok értékelése.

Felmérésünk során 207 ügyfél véleményét gyűjtöttük össze. A jelentés az összesített eredményeket tartalmazza, a szegmensenkénti bontást a mellékelt Excel táblák tartalmazzák. A válaszadói szegmensek többségénél a válaszok elemszáma nem éri el a statisztikailag megbízhatónak tekinthető mennyiséget, ezért ezek a vélemények statisztikai következtetések levonására csak korlátozottan alkalmasak, eseti jelleggel bírnak.

A következő ábrák szemléltetik a különböző szegmentálási szempontok szerinti válaszadói csoportok alakulását a mintában.

A válaszadók megoszlása nemük szerint



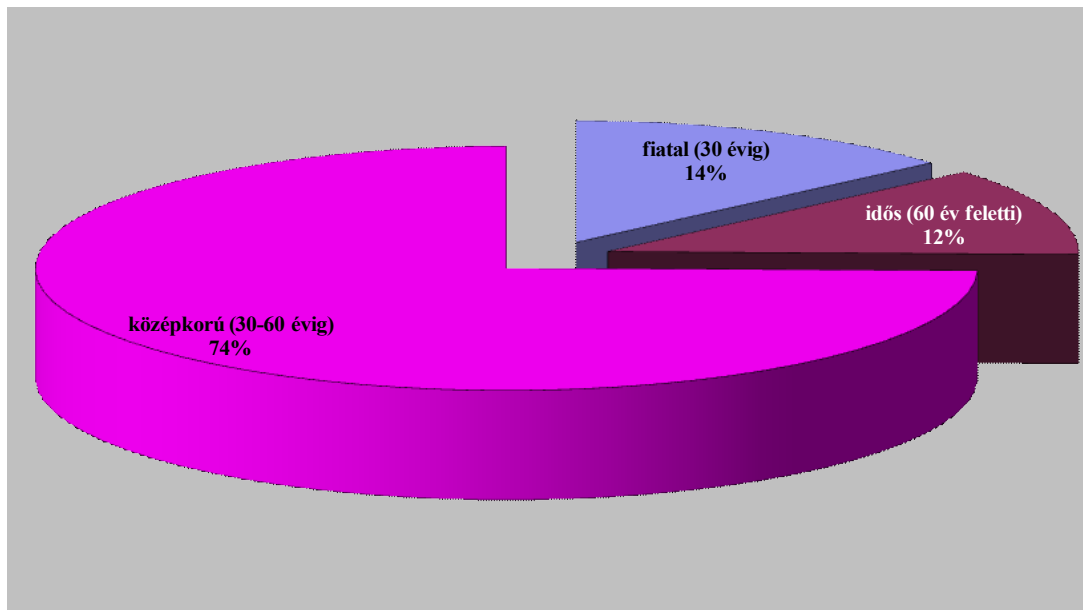
3. ábra

Nemük szerint csoportosítva a válaszadókat (3. ábra) megállapítható, hogy a **nők** szerepelnek (56%) meghatározó súllyal.

Az életkor szerinti megoszlásban (4. ábra) a **középkorú válaszadók** (74%), a lakóhely szerintiben (5. ábra) a **belterületen lakók** (80%) adják a válaszadók legnagyobb csoportjait.

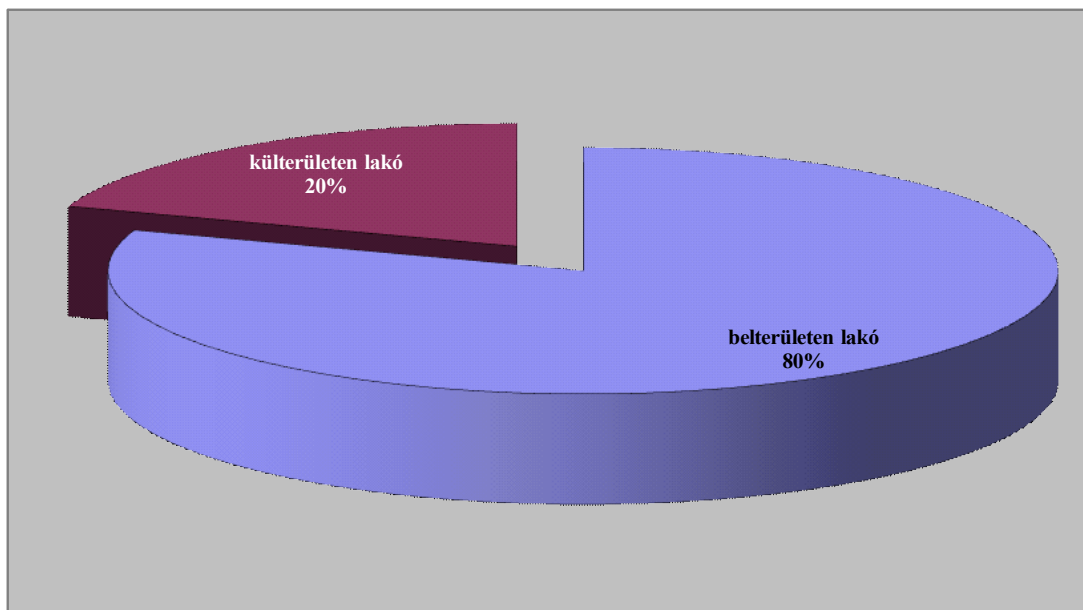
Ügyfél elégedettség mérés

A válaszadók életkor szerinti megoszlása



4. ábra

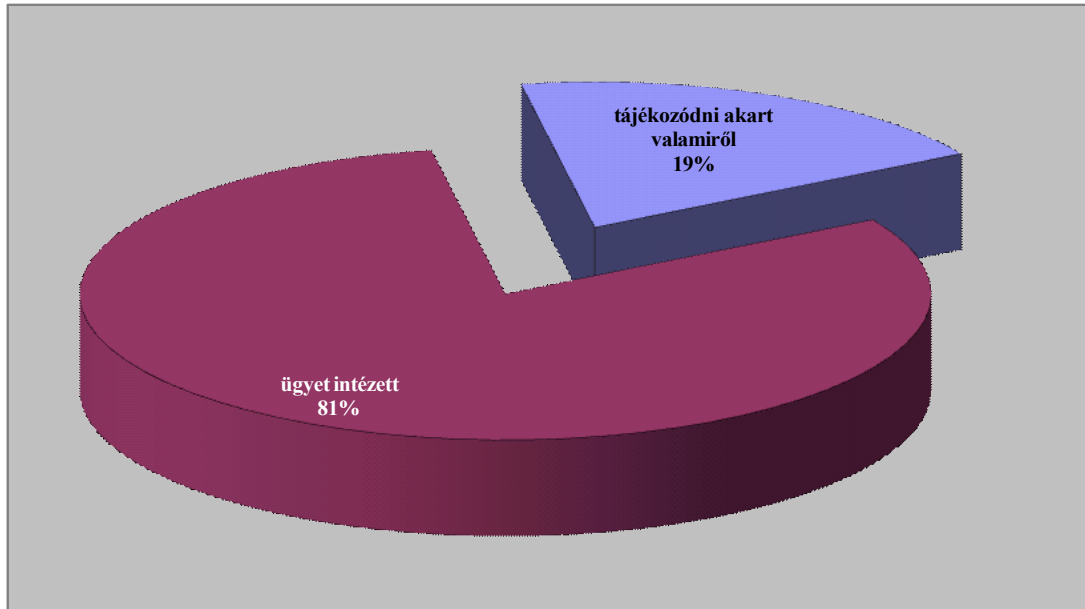
A válaszadók lakóhely szerinti megoszlása



5. ábra

A Hivatal felkeresésének okaira, eredményességére vonatkozó kérdésekre adott válaszok értékelése.

Milyen okból kereste fel a Hivatalt?



6. ábra

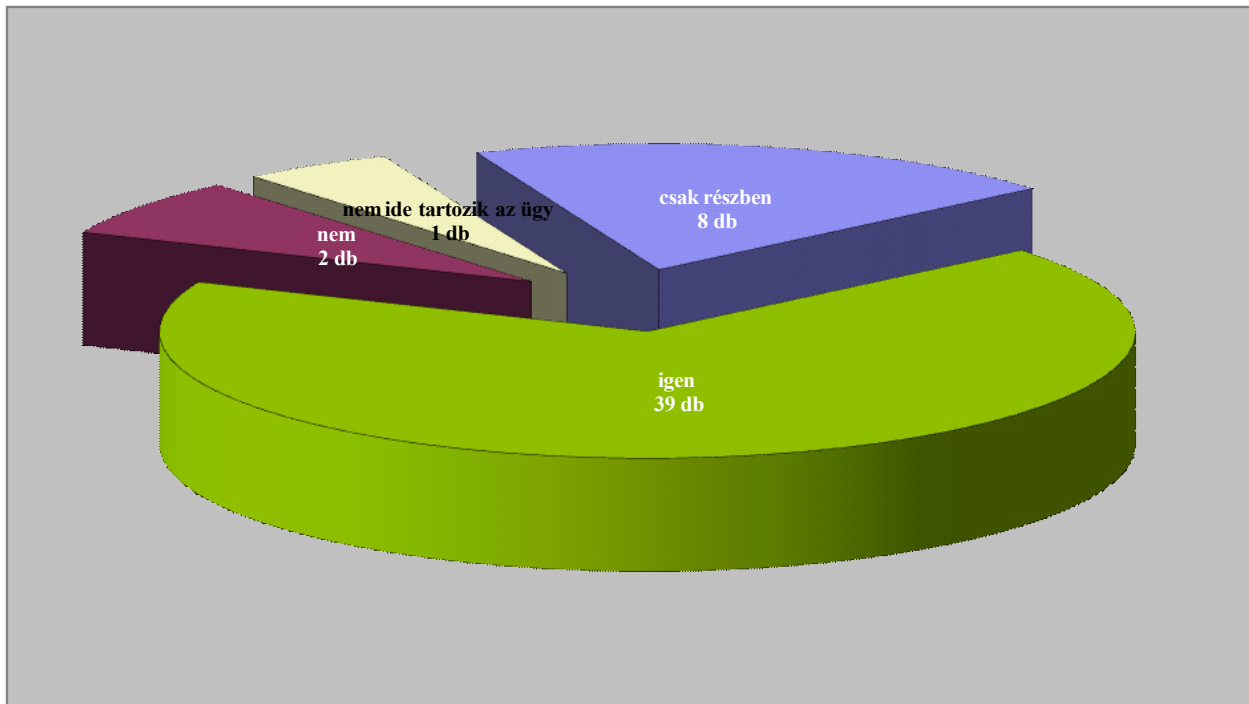
A válaszadók többség valamilyen aktuális **ügye intézése** (81 %) miatt kereste fel a Hivatalt (. ábra).

A válaszadók 19%-a tájékozódás, információ szerzés céljából járt a Hivatalban.(. ábra).

A kitöltött kérdőívek szerint a hiányos információkért 2 alkalommal a Hivatal, 1 esetben pedig mindkét fél a felelős.

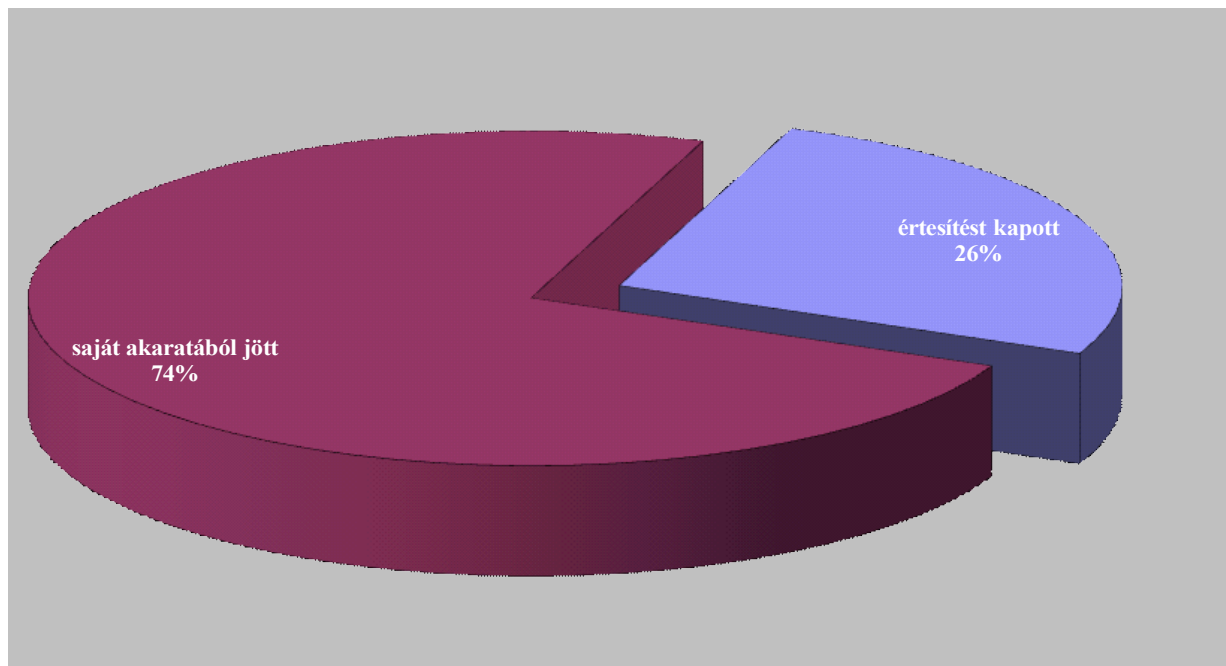
Ügyfél elégedettség mérés

Megkapta a szükséges információt?



7. ábra

Mi készítette az ügyintézésre?



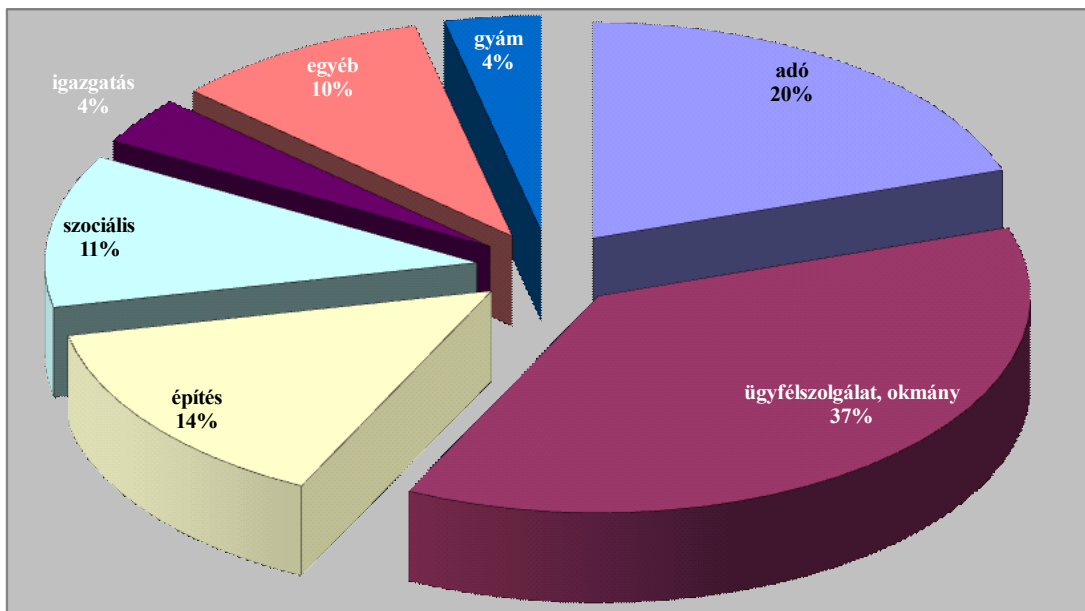
8. ábra

Ügyfél elégedettség mérés

A Hivatalba ügyintézési céllal érkezők többsége **saját akaratából** jött be a Hivatalba (74 %), mindösszesen 42 fő (26%) nyilatkozott úgy, hogy valamilyen értesítés miatt jött a Hivatalba (8. ábra).

Az ügytípusokat tekintve a válaszadók közül az **Ügyfélszolgálatot, Okmányirodát** (37%) keresték fel a legtöbben a Hivatalban, a második legnagyobb szegmens az **adóügyeiket intézők** (20%) köre. A harmadik csoport az **építési** (14%), **szociális** (11%), valamint **egyéb** ügyben (10%) érkezett ügyfelek, míg a többi iroda látogatottsága **gyám** (4%), **igazgatás** (4%) volt a legkisebb. (9. ábra).

A válaszadók megoszlása az intézett ügyek fajtái szerint

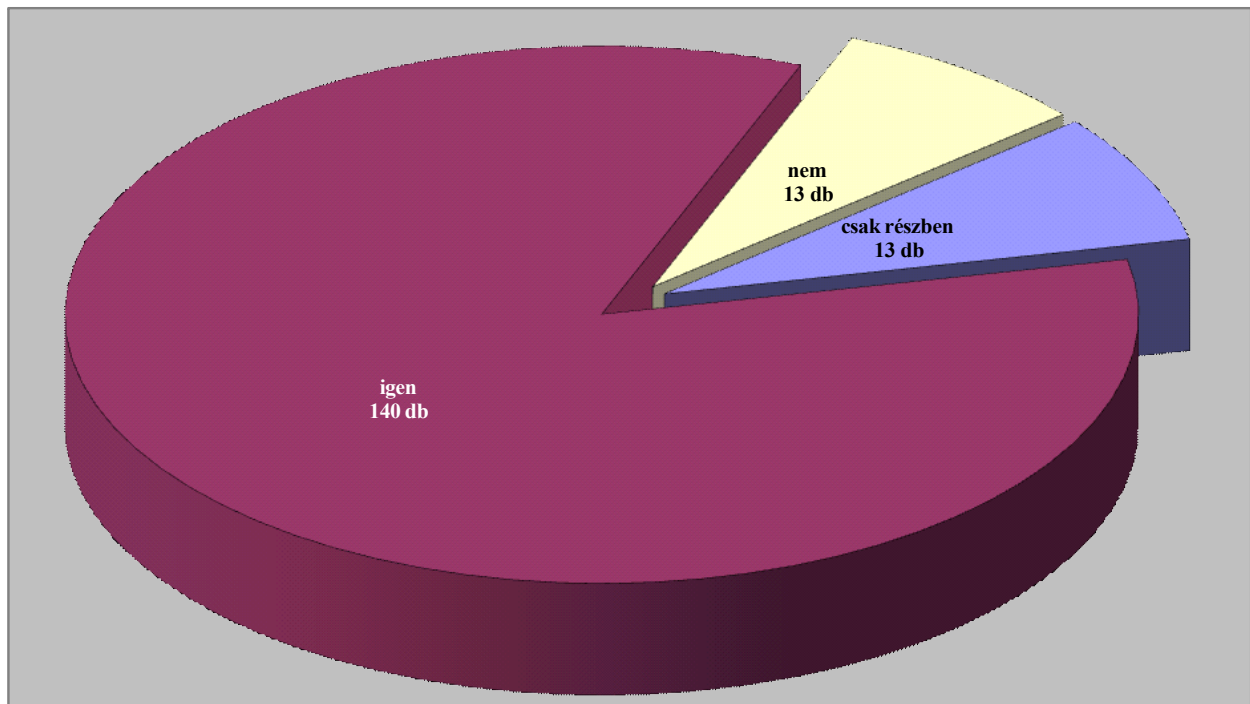


9. ábra

A válaszadók **84%-a (140 fő)** nyilatkozott úgy, hogy **sikerült elintézni azt az ügyet, amiért jött**. A válaszadók 8%-a (13 fő) csak részben tudta elintézni amiért jött, 8%-uk (13 fő) szerint nem volt sikeres az ügyintézése, ezen kívül 1 fő nyilatkozott úgy, hogy nem ide tartozott az ügye. (10. ábra).

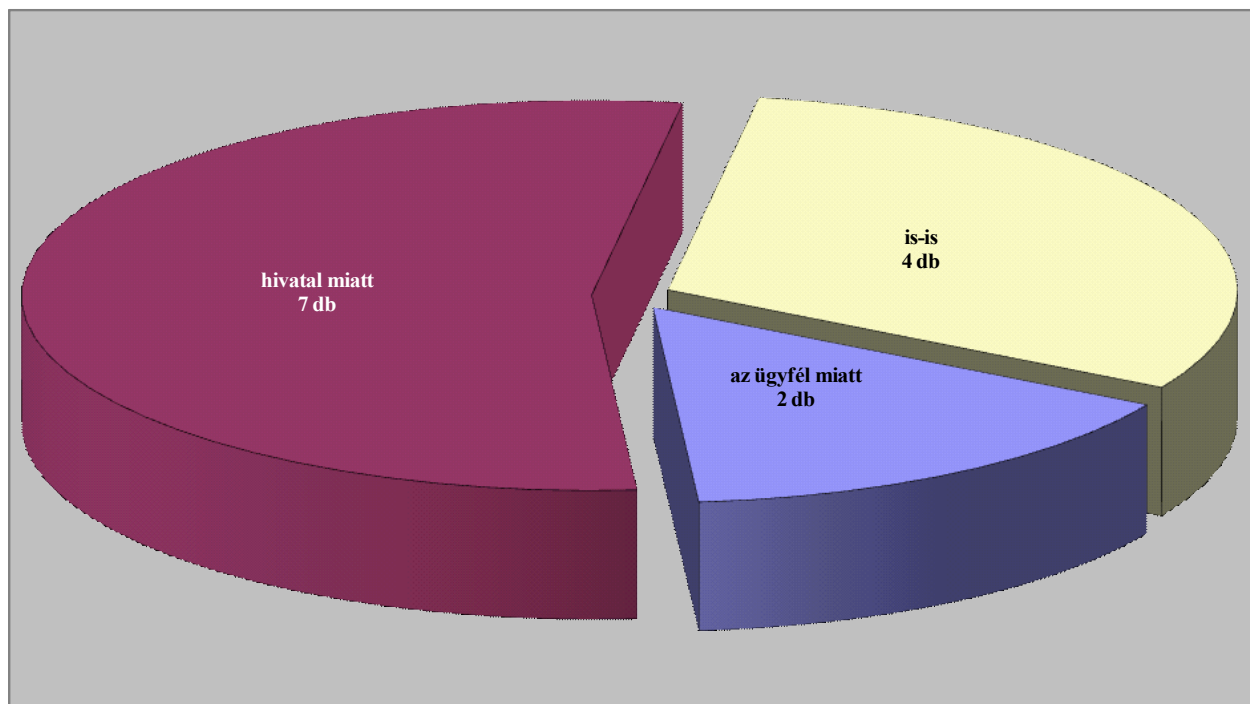
Ügyfél elégedettség mérés

Sikerült-e elintézni az ügyét?



10. ábra

Ha nem vagy csak részben sikerült elintézni az ügyet, ki miatt nem?

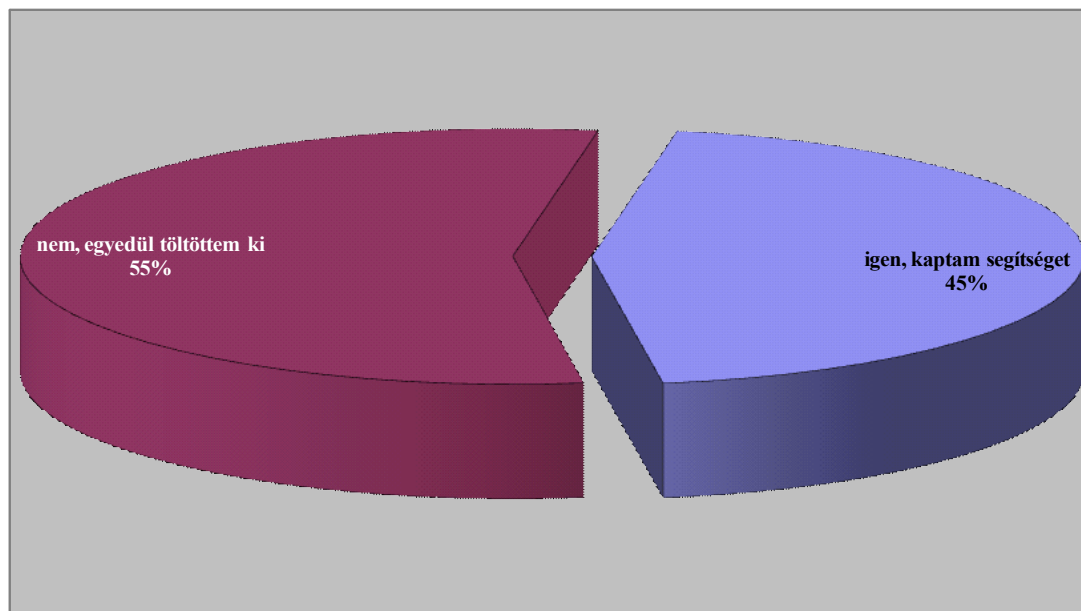


11. ábra

A sikertelenség okait vizsgálva megállapíthatjuk, hogy 7 esetben **valószínűsíthető** az, hogy a sikertelen, vagy csak a részben sikeres ügyintézés a Hivatal miatt történhetett. 4 fő nyilatkozott úgy, hogy a sikertelenség mindkét félnek felróható. (11. ábra)

A Hivatal munkájára, az ügyintézés körülményeire vonatkozó kérdésekre adott válaszok értékelése.

Amennyiben valamilyen nyomtatványt kellett kitöltenie szüksége volt valamilyen segítségre?



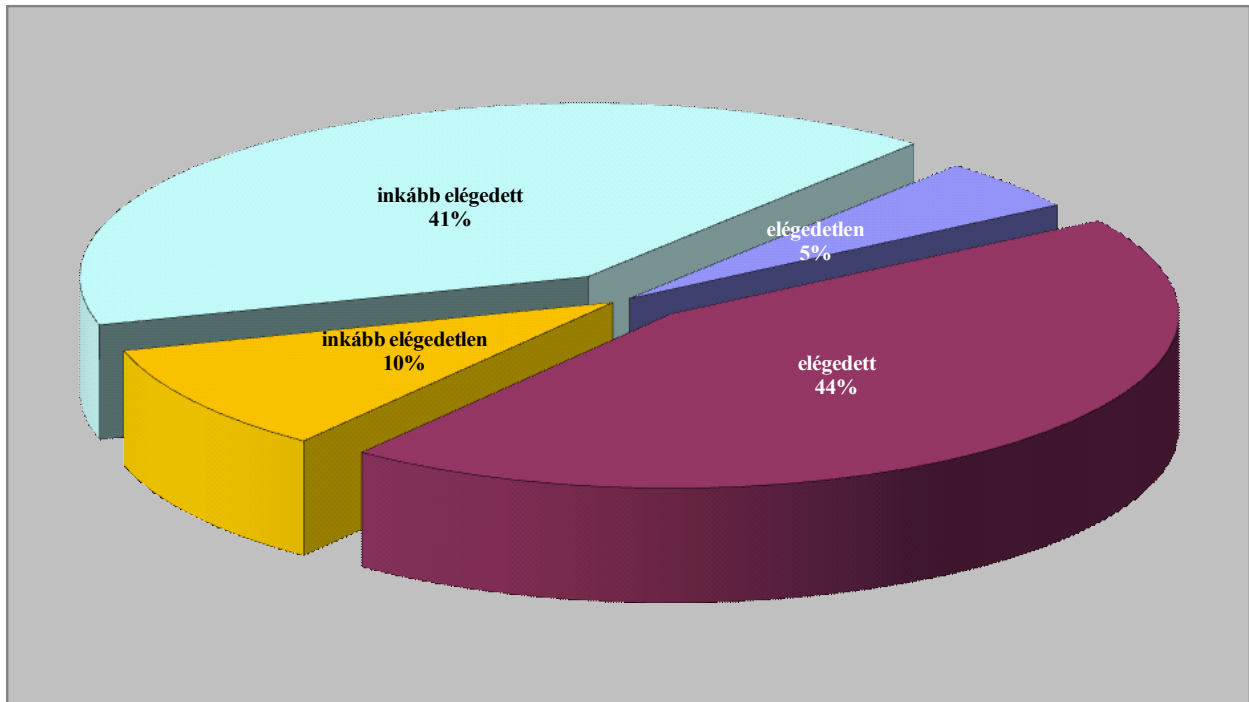
12. ábra

Az ügyintézés során alkalmazott nyomtatványok kitölthetőségéről ad információt a 12. ábra, amely azt mutatja, hogy a válaszadók **55%-a önállóan oldotta meg a nyomtatványok kitöltést**, míg a megkérdezettek csaknem felének **45 %** -nak volt szüksége ügyintézői segítségre.

Az ügyintézők munkájával, szakmai hozzáértésével a válaszadók teljes körének csupán **44%-a elégedett**, míg inkább elégedett **41 %** és csak 21 esetben nyilatkoztak úgy, hogy inkább elégedetlenek illetve 10 esetben elégedetlenek (10%-5%) az ügyintézők hozzáértésével. (13. ábra).

Ügyfél elégedettség mérés

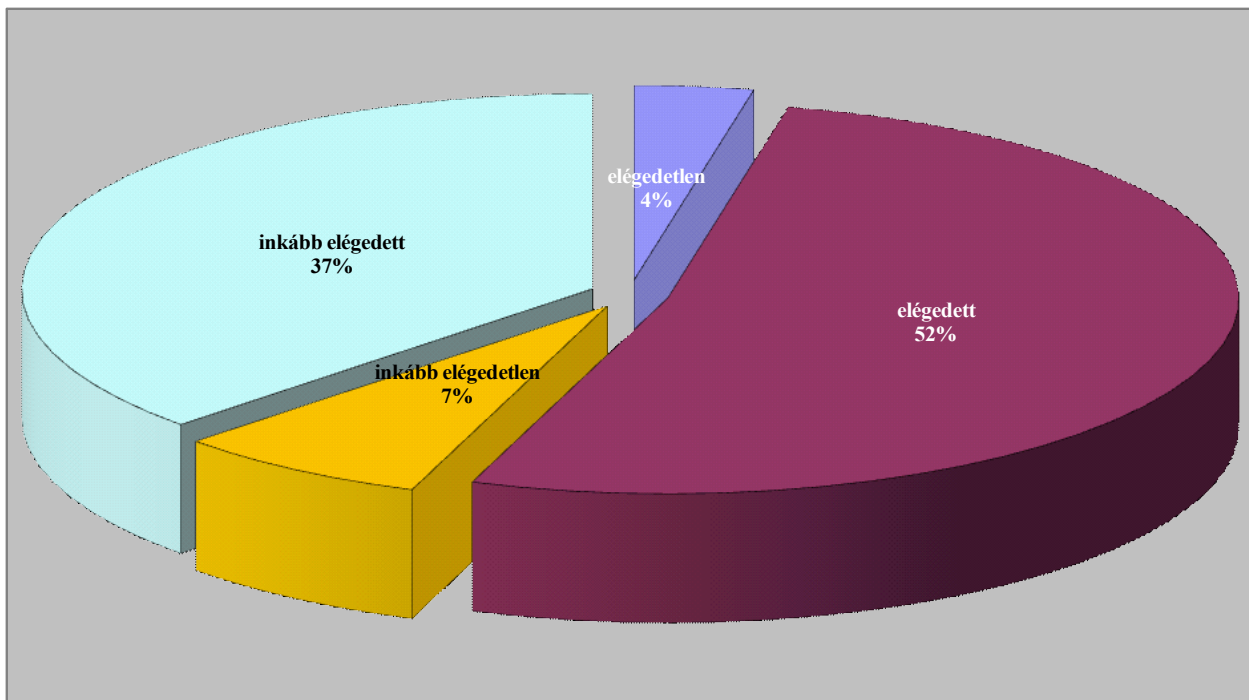
Mennyire elégedett az ügyintézők hozzáértésével?



13. ábra

Az ügyintézőknek munkájuk során megnyilvánuló segítőkészségével a válaszadók teljes körének **52%-a elégedett** és **37%-a inkább elégedett** (14. ábra).

Mennyire elégedett az ügyintézők segítőkészségével?

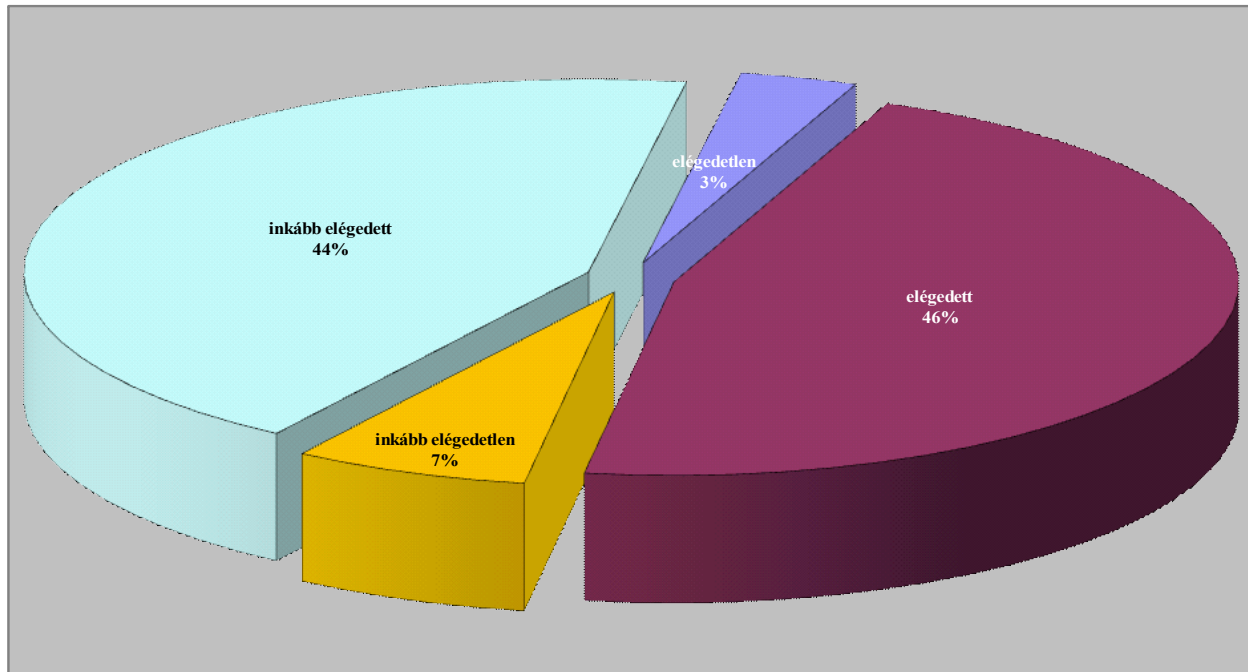


14. ábra

Ügyfél elégedettség mérés

A hivatal munkatársainak segítőkészségével, a tőlük kapott tájékoztatással a válaszadók teljes körének **46%-a elégedett**, **44%-a inkább elégedett** (15. ábra). Elégedetlenségét 7 fő fejezte ki (3%), míg az inkább elégedetlen megállapítást 14 fő (7%) használta.

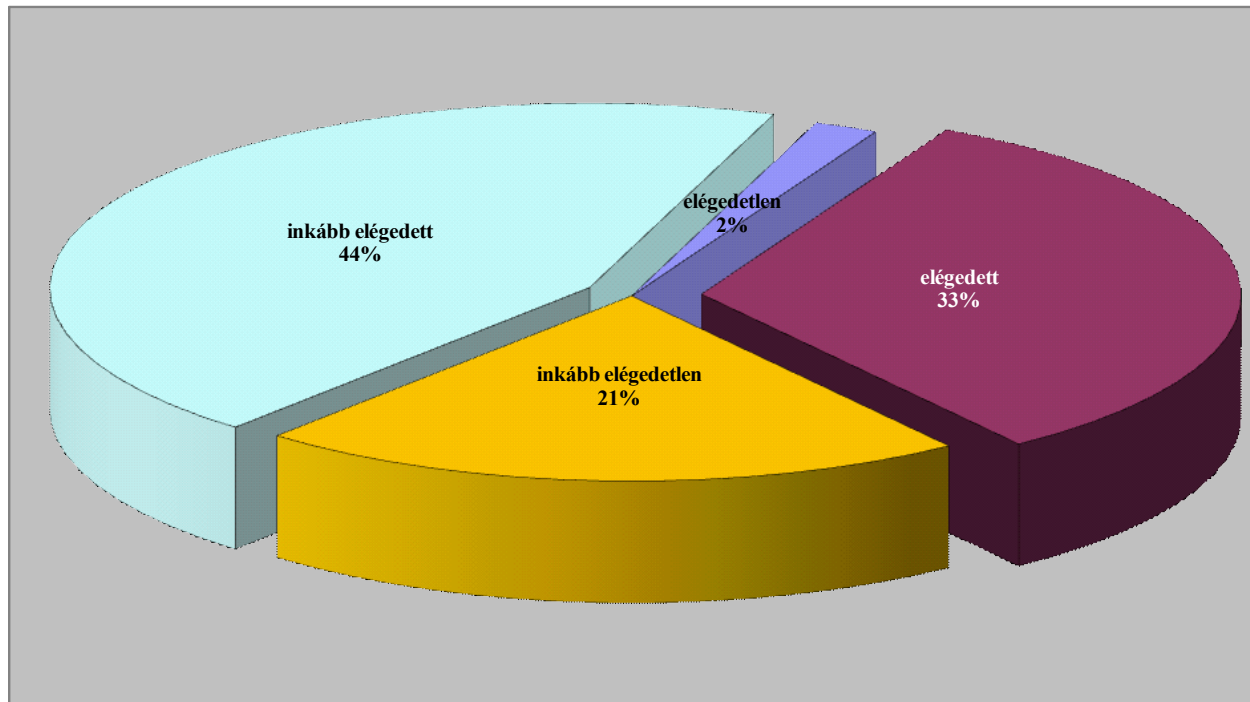
Mennyire elégedett azzal, ahogy a hivatal munkatársai segítenek tájékozódásban, eligazodásban?



15. ábra

Ügyfél elégedettség mérés

Mennyire elégedett a hivatali körülményekkel (tisztaság, kényelem, stb.)?

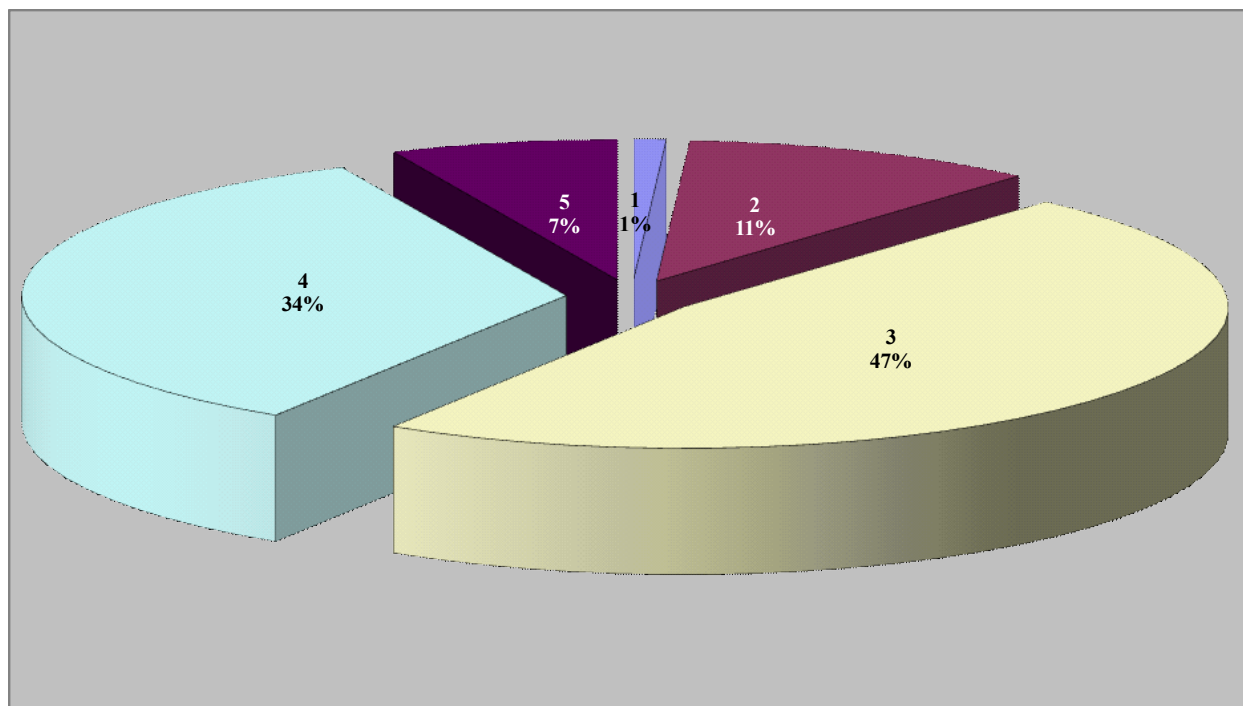


16. ábra

A hivatali körülményekkel (tisztaság kényelem) a válaszadók teljes körének **33%-a** (67 db) **elégedett**, **44%-a inkább elégedett** (91 db). A kérdőívet kitöltők 21 %-a érezte úgy, hogy inkább elégedetlen (44db), míg teljes elégedetlenségét csupán 4 válaszadó (2 fő) jelezte. (16. ábra).

A Hivatal munkájának összesített megítélésére, a változások értékelésére vonatkozó kérdésekre adott válaszok elemzése.

Értékelje 1-5-ig a Polgármesteri Hivatal munkáját!



17. ábra

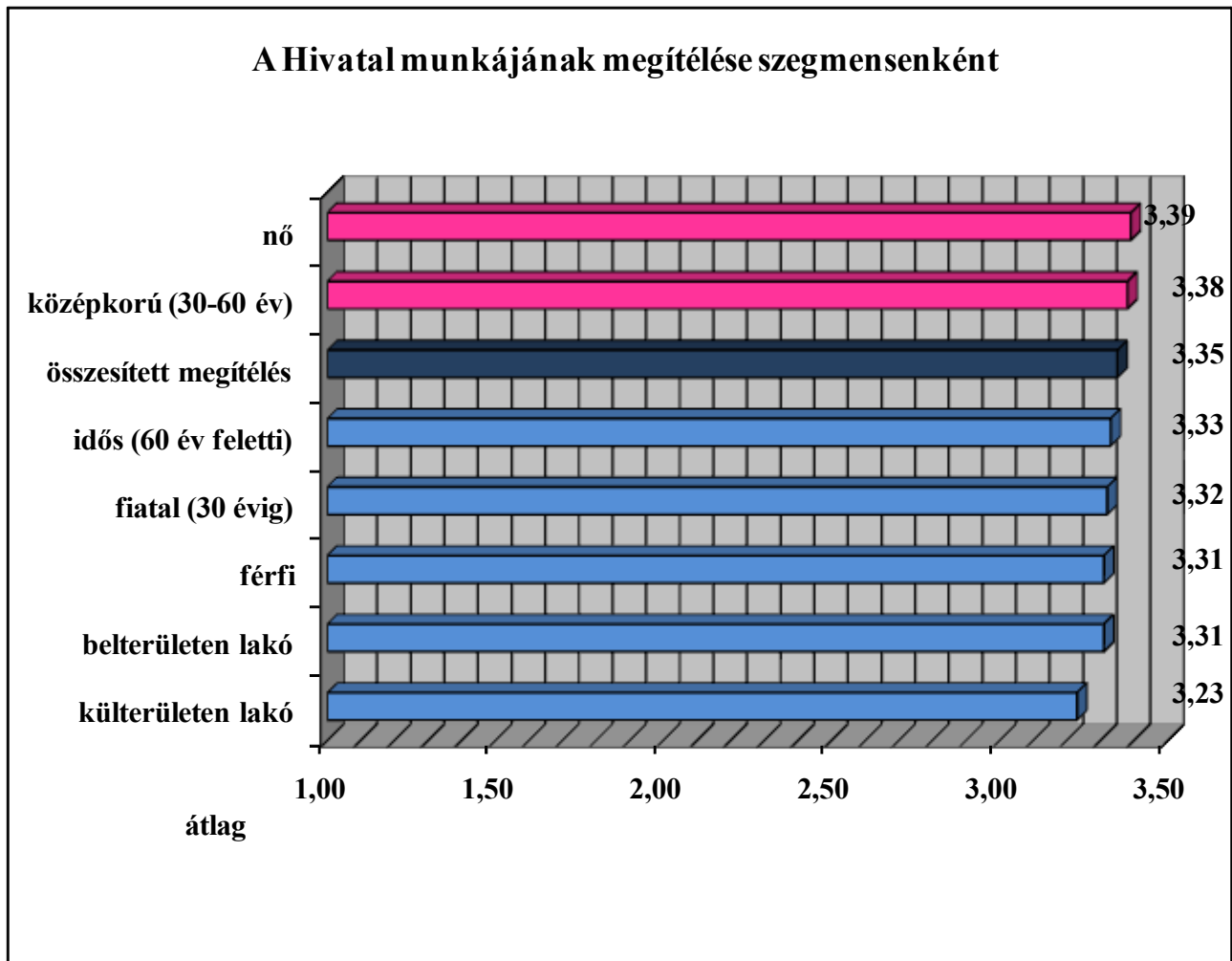
A Hivatal munkájára vonatkozó összesített megítélésüket a válaszadók az iskolai osztályzatoknak megfelelően egy **5 fokozatú skálán** adhatták meg, ahol 1-es jelentette az elégtelen, 5-ös a kiváló értéket.

A fenti ábrából látszik, hogy a megkérdezettek 7 %-a 14 fő értékelte kiválóra a Hivatal munkáját. 4-es értékelést 71 fő adott, mely a válaszadók 34 %-a. A legtöbben 98 fő közepes „osztályzatot” adott (17.ábra).

A 18. ábra tartalmazza a Hivatal átlagos értékelését összesített, valamint szegmensenkénti bontásban. Ezek alapján a Hivatal **átlagos megítélése 3,35**.

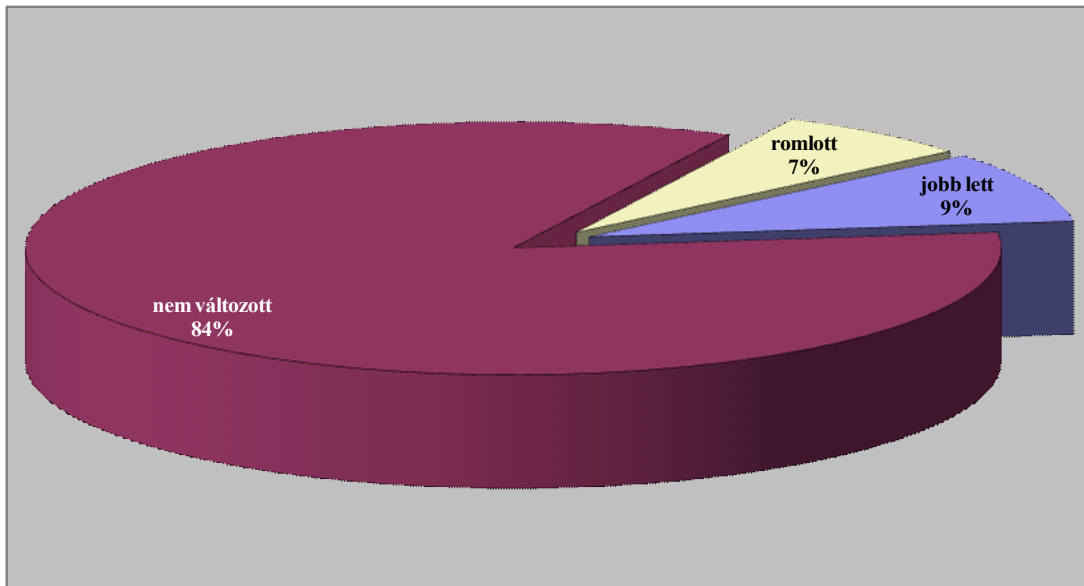
A legmagasabb és a legalacsonyabb érték között kicsinek tekinthető (0,16) különbség alapján elmondhatjuk, hogy szélsőséges véleményektől mentes, homogén véleményként minősíthetjük a Hivatal munkájának megítélését.

Ügyfél elégedettség mérés



18. ábra

A korábbi évekhez képest tapasztalt-e változást a Polgármesteri Hivatal munkájának színvonalában?



19. ábra

A válaszadók jelentős többségének (84%, 166 fő) véleménye szerint a Hivatal munkája a korábbi évekhez viszonyítva nem változott, javulást 9%-uk (18 fő) érzékelt. Romlásról mindössze 13 fő számolt be, ami a megkérdezettek 7 %-a. (19. ábra).

Ügyfél elégedettség mérés

Az elégedettséget befolyásoló tényezők, amelyek megváltozása növelné az ügyfelek elégedettségét.

A válaszadók az alábbi kérdésre szövegesen, szabad formában fejthették ki véleményüket – a kérdésekre a kérdőívet kitöltő 206 válaszadóból összesen 100 fő, a megkérdezettek csaknem fele (49 %) adott választ. Ezek bemutatásával teljesebbé tehetjük az ügyfelek elvárásairól, véleményeiről kirajzolódó összképet. A megkérdezettek egy része elégedettségét fejezte ki:

„Én nagyon elégedett vagyok, mindig segítőkészek, jóindulatúak bármilyen problémával fordultam hozzájuk.”

„Az okmányirodában nagyon készségesek”

A válaszokat **szó szerint**, és az áttekinthetőség kedvéért ABC szerint sorba **rendezve** szerepeltetjük, mellérendelve a válaszadó által felkeresett irodát.

Milyen elvárása van a Hivatal munkájával kapcsolatban, ami ha teljesülne Önt, mint ügyfelet elégedettebbé tenné?

Szöveges értékelés	Felkeresett iroda
A járdák helyreállítása a pataikai, budafai részen.	
a kézbesítő jobban végezhetné a munkáját és a leveleket 8 napon belül kihordhatná	építés
A közmunkaprogramban résztvevőket felügyelet alatt dolgoztassák	
A közterületen lévő járdák, téli takarítására több gondot fordíthatnának.	
A mai világban alapvető követelmény, hogy a hivatalban, mindenki maximálisan értsen a számítógéphez.	
Akadálymentesítés a hivatalban, télen az út tisztántartása (Nagyfernekág, harangláb után)	
Aktív munkaképességűek számára munkahely teremtés	adó
Apróbb problémák megoldása, árkok létrehozása	ügyfélszolgálat, okmány
Az okmányiroda kivételével, hozzáértőbb szakemberek	szociális
Az okmányirodában nagyon készségesek	ügyfélszolgálat, okmány
Az utak javítása, karbantartása	gyám
Az ügyintézési, ügyfélfogadási idő alkalmazkodjon a más településeken dolgozókhöz	
Bejelentésekre több odafigyelést fordítsanak	adó
Buszforduló kialakítása Nagyfernekágon, útszfaltozása a külterület végéig és tisztántartása	
Egyes előadók szakértelmét, tájékozottságát az egyes, ritkábban előforduló esetekben képzéssel stb. növelni	ügyfélszolgálat, okmány
Elégedett vagyok mindennel	ügyfélszolgálat, okmány

Ügyfél elégedettség mérés

Én nagyon elégedett vagyok, mindig segítőkészek, jóindulatúak bármilyen problémával fordultam hozzájuk.	építés
Eredményesebb munkavégzés	építés
Gyors és hatékony munkavégzés, idősebbek segítése pl: csekk kitöltése (kommunális adó)	adó
Gyorsabb, hatékonyabb ügyintézés	adó
Gyorsaság	egyéb
Ha írásbeli megkeresésre, legalább válaszoljanak, ill. a hozott intézkedésről tájékoztassanak.	egyéb
Ha valamilyen ügyben határozat születik, akkor a kézbesítés 8 napon belül történjen meg	egyéb
Hatékonyabb munkavégzés	ügyfélszolgálat, okmány
Hatékonyabb munkavégzés	
Hatékonyabb problémamegoldás	
Helybéli lakosokat foglalkoztassanak	igazgatás
Helyi lakosok kapjanak munkát	
Helyiek dolgozzanak a hivatal minden osztályán, talán elkötelezettebbek lennének	építés
Hiányos tudású emberek töltik be a posztokat, ezen kellene változtatni	gyám
Hivatal épületében akadálymentesítés, különösen az okmányirodában a fényképezésnél, munkahelyteremtés	ügyfélszolgálat, okmány
Hozzáértő emberek végezzék a feladatokat	ügyfélszolgálat, okmány
Hozzáértő szakembereket, ha lehet helybélieket	szociális
Irsapuzta rendbetétele, téli időszakban az utak tisztántartása	építés
Jobban figyelhetnének a gyűjtőszigetek területén a rendre és a szemétre	
Jobban figyelhetnének arra, hogy a közmunkások mennyit dolgoznak	
Jobban figyeljenek oda a dolgokra. Aki nem ért a munkájához az ne legyen alkalmazott.	egyéb
Jobban figyeljenek oda a szociálisan rászoruló ügyfelekre. a budafai járdaszakaszc felújítása és rendbetétele a templom és a pataikai buszmegálló között.	szociális
Jobban hozzáértő, tapasztaltabb, felkészültebb szociális ügyintézőkre lenne szükség.	szociális
Kerékpárút melletti területet jobban karbantartani. Járdák felújítása	ügyfélszolgálat, okmány
Közmunkások munkáját jobban kellene ellenőrizni	adó
Közterületek kaszálása nyáron. Jobban figyeljenek azokra, akik nem gondozzák a területüket és szólítsák fel őket és büntetést szabjanak ki, ha nem reagálnak rá	adó
Külterületen (Nagyfernekág, Harangláb után is) az út tisztítása télen	adó
Lakosság és ügyfél orientáltság	ügyfélszolgálat, okmány
Le kellene cserélni mindenkit, aki ott dolgozik	szociális
Megfelelő játszótér kialakítása a kisebb gyermekek számára, rugalmasabb munkavégzés	
Megfelelő ügyfélszolgálat, a külső körülmények javulhatnának.	adó

Ügyfél elégedettség mérés

Megoldást keressenek a problémára, ne azt, hogy hogyan nem lehet megoldani.	igazgatás
Modernebb környezet	ügyfélszolgálat, okmány
Motivált, helyi lakosok dolgozzanak, pályázatíróra is szükség lenne	ügyfélszolgálat, okmány
Motiváltabb jegyző	építés
munkahely teremtés	
Munkahelyteremtés	szociális
Munkahelyteremtés	egyéb
Munkahelyteremtés	ügyfélszolgálat, okmány
Munkahelyteremtés	
Munkahelyteremtés a fiatalok számára, hogy ne kelljen elutazni vidékre	ügyfélszolgálat, okmány
Munkahelyteremtés, hivatal akadálymentesítése az ügyfélszolgálati irodában	szociális
Munkahelyteremtés, külterületen az utak tisztántartása	
Munkaidő pontos betartása	szociális
Nagyfernekág útjának leaszfaltozása az utolsó ház végéig, ahol laknak	ügyfélszolgálat, okmány
Nagyfernekág útjának tisztítása télen, buszforduló kialakítása	igazgatás
Nem a jegyző feladata a választási cédulák borítékolása, munkakörének megfelelő feladatot végezzen, ne legyen fellengzős	
Nem igazságos a szociális ellátás.	szociális
Nincs különleges elvárásom	ügyfélszolgálat, okmány
Nincs különösebb elvárásom	szociális
Nincs különösebb elvárásom, gyorsabb, hatékonyabb ügyintézés	egyéb
Nincs különösebb igényem.	
Nincs semmi különösebb elvárásom.	ügyfélszolgálat, okmány
Nincs semmilyen	ügyfélszolgálat, okmány
Nincs semmilyen elvárásom	adó
Nincsen semmilyen elvárásom	adó
Nincsenek különleges elvárásaim	szociális
Nyitvatartási időket módosítani kellene 17, 17.30-ig lehetne nyitva legalább 1 nap.	ügyfélszolgálat, okmány
Nyugdíjasoknak kitöltött csekket küldjenek	adó
Parlagfű irtásának ellenőrzése a külterületeken (felszólítás)	ügyfélszolgálat, okmány
Rugalmasabb munkavégzés	ügyfélszolgálat, okmány
Rugalmasabb munkavégzés	építés
rugalmasabb ügyélfogadás	ügyfélszolgálat, okmány
rugalmasabb ügyélfogadás	adó
Rugalmasabb ügyintézés	adó
Tapasztalatcsere más önkormányzatokkal	ügyfélszolgálat, okmány
Telefonos elérhetőség jobb legyen	ügyfélszolgálat, okmány
Több rugalmasság a törvényi kereteken belül.	adó
Több rugalmasság kellene az ügyek intézése során	szociális
Több ülőhely az okmányiroda előtt a várakozásra.	ügyfélszolgálat, okmány
Többször tapasztaltam, hogy többen nem értenek a számítógéphez, képezzék ki az összes munkatársat	adó
Új jegyző	gyám

Ügyfél elégedettség mérés

Utak tisztántartása	szociális
Utakat jobban rendben tarthatnák	adó
Ügyfél orientált legyen	építés
Ügyélfogadás helyiségei hiányoznak	adó
Ügyélfogadási Helyiség	ügyfélszolgálat, okmány
Ügyélfogadási idő hosszabbítása 17-ig valamelyik nap	ügyfélszolgálat, okmány
Ügyfélközpontúbb	építés
ügyfélközpontúbb legyen	ügyfélszolgálat, okmány
Ügyfélközpontúbb, segítőkészebb	szociális
Ügyfélszolgálati helyiség	ügyfélszolgálat, okmány
Várakozásra alkalmas helyiségek kényelmesebb kialakítása	ügyfélszolgálat, okmány
Várakozó helyiségbe több széket tegyenek, ne csak az ismerősökkel legyenek kedvesek	ügyfélszolgálat, okmány

III. ÖSSZEGZÉS

Kutatási feladatunk Zalalövő Város Önkormányzatának Polgármesteri Hivatala ügyfeleinek elégedettségvizsgálata volt. Az ügyfelek elégedettségéről kirajzolódott összképet úgy értékelhetjük, hogy **pozitív, homogén, szélsőségektől mentes.**

A válaszadók a Hivatali ügyintézészt egy 5 fokozatú skálán értékelve a végzett munka színvonalát 3,35-re minősítették.

A kapott eredmények értékelésénél javasoljuk figyelembe venni, hogy a hazai és a nemzetközi tapasztalatok szerint a hivatalok ügyfelei általában a szélsőségesen negatív vélemények kinyilvánításától tartózkodnak, ami javítja a kapott eredményeket, ezért a megítélés kisebb eltéréseire is érdemes figyelmet fordítani.

A felmérési eredményeket grafikonok, táblázatok és írásos vélemények formájában bemutattuk.

A válaszadók közel fele élt azzal a lehetőséggel, hogy a kérdőívben szereplő zárt kérdéseken túl is elmondja véleményét illetve javaslatot tegyen a Hivatal munkájának javítására.

A kapott eredmények döntő többsége, több mint 85%-os válaszadói elégedettséget mutat (az elégedett és az inkább elégedett vélemények százalékos összege), ezért az erősségek tekintetében a 85%-nál magasabb, a fejlesztendő területek tekintetében a 85%-nál alacsonyabb elégedettséggel bíró tényezőket emeljük ki.

Ügyfél elégedettség mérés

Erősségek:

- **az ügyintézési munka eredményessége:** a válaszadók közel 92%-nak teljesen vagy részben sikerült elintézni az ügyét (azok közül a közül a válaszadók közül, akik úgy nyilatkoztak, hogy nem sikerült elintézni ügyüket, mindösszesen 7 fő értékelte úgy, hogy a Hivatal miatt nem sikerült ügyüket elintézni). Ennek ellenére a szöveges értékelésben több helyen éri kritika az ügyintézők szakértelmét.
- **az ügyintézők segítőkészsége:** az ügyintézők segítőkészsége szintén erősségnek számít, a 90%-os elégedettségi mutatót figyelembe véve. A válaszadók 45%-nak nyújtottak segítséget a nyomtatványok kitöltésénél, ami igen magas értéknek számít.

Fejlesztendő területek

- **ügyfélfogadási rend:** a Hivatal ügyfélfogadási rendjével kapcsolatban a többen fejezték ki elégedetlenségüket a szöveges értékelésben
- **gyorsabb, rugalmasabb ügyintézés:** azok közül a válaszadók közül, akik **3** - ra vagy annál alacsonyabbra értékelték a Hivatal összesített teljesítményét, leginkább a gyorsabb, illetve a rugalmasabb ügyintézést hiányolták.
- **ügyfélfogadási környezet:** a Hivatali körülményekkel (tisztaság, kényelem) a válaszadók **23%-a** volt elégedetlen.
- **az ügyintézők felkészültsége:** a válaszadók 15 %-a elégedetlen az ügyintézők szakmai felkészültségével, a szöveges értékelésben többen tették szóvá az ügyintézők számítógépes ismereteit

Megjegyezzük, hogy az ügyfelek elégedettsége szempontjából lényegtelen, hogy egy gyengeség valós, vagy "csak" vélt. Az ügyfél számára ugyanis ezek teljesen azonos módon jelentkeznek, és megoldásuktól várja az elégedettség erősödését.

IV. AJÁNLÁSOK

A felmérés eredményei, illetve más, hasonló intézményeknél szerzett szakmai tapasztalataink alapján az ügyfél elégedettség magas szintjének megőrzése érdekében és a Hivatal ügyfél orientált szervezeti működésének további javításához az alábbi területek fejlesztését, és fejlesztési programok beindítását javasoljuk:

1. **Ügyfélfogadási rend felülvizsgálata, annak érdekében,** hogyan lehet jobban összehangolni az ügyfelek munkaidejével.
2. A válaszadók közül többen a **rugalmasabb** valamint a **gyorsabb** ügyintézés hiányolták. Mivel ezt bővebben nem fejtették ki, ezért nincs információnk arról, hogy ezekben az esetekben a hivatalon belüli munkavégzésre, vagy az ügymenetre vonatkozó kritikáról van-e szó. Ezért érdemes lenne a következő ügyfél elégedettség mérés alkalmával erre a területre vonatkozó kérdéssel **kiegészíteni a kérdőívet**, vagy a kérdezőbiztosoknak kell további kérdésekkel, több információt feljegyezniük
3. **Az ügyfélfogadás körülményeinek javítása:**
Az okmányirodát felkereső, szöveges értékelést adó ügyfelek nagy része jelezte igényét a várakozásra alkalmas helyiségek kényelmesebb kialakítására, valamint az akadálymentesítés megoldására
4. **Nyomtatványok kitölthetőségének javítása:**
Mindenek előtt tisztázandó annak oka, hogy miért nem tudják az ügyfelek egyedül kitölteni a nyomtatványokat. Az eredménytől függetlenül törekedni kell a nyomtatványok egyszerűsítésére (amennyiben a jogszabályok ezt megengedik) vagy ha ez nem megoldható, akkor az ügyintézői munka részévé kell tenni illetve tudatosítani kell az ügyintézőkben az ilyen jellegű munka fontosságát (kiegész-, stressz elleni oktatások, tréningek segíthetnek a munkavégzés ezen részének hosszú távon történő eredményes megvalósításában)
5. **Az alkalmazottak motiváltságának erősítése:**
Az ügyintézők munkához történő hozzáállásának, elégedettségének erősítése pozitív motivációs technikák, visszajelzések, csapatépítés stb. révén, mert a dolgozók motiváltsága, elégedettsége befolyásolja leginkább egy szolgáltatás minőségét, ezáltal az ügyfél-elégedettséget,