

Znacząco wzrosło zadowolenie mieszkańców z działania urzędów samorządowych nad Bzurą. Wzrost ten można zauważyć w stosunku do każdego z JST, a także we wszystkich wymiarach działania urzędów oraz realizacji zadań publicznych. Wyniki te napawają optymizmem i mobilizują do wdrażania kolejnych usprawnień. Najważniejszy jest jednak fakt, że mieszkańcy zauważają zmiany, a także doceniają je.

Nad Bzurą kończy się projekt „Kompetencje i przejrzystość JST kluczem do rozwoju lokalnego”. Skierowany był do 8 jednostek samorządu terytorialnego będących członkami Stowarzyszenia Powiatów i Gmin Dorzecza Bzury, które wyraziły chęć przystąpienia do projektu, tj.: Miasto Skierniewice, Powiat Kutnowski, Gmina Głowno, Gmina Stryków, Powiat Łowicki, Miasto Biała Rawska, Gmina Skierniewice, Miasto Rawa Mazowiecka. w którym udział wzięło 8 JST. Głównym celem projektu było podniesienie jakości usług i zwiększenie ich dostępności dla mieszkańców przez wzmocnienie potencjału instytucjonalnego JST.

Jednym z działań projektowych były badania satysfakcji klientów. Celem podjęcia badań społecznych prawie zawsze jest uzyskanie informacji. W badaniach zadowolenia klienta chcemy wiedzieć, jaki jest poziom satysfakcji mieszkańców z funkcjonowania urzędu, które wymiary są lepiej oceniane, a które gorzej, od czego zależy satysfakcja klienta, a właściwie, co trzeba zrobić, by ta satysfakcja była większa. Nie bez znaczenia jest również ocena zmiany zadowolenia w czasie, czy działania naprawcze przynoszą skutek i czy wysiłek urzędników, by sprostać oczekiwaniom klientów jest przez nich doceniony.

Do uzyskania tych wszystkich informacji służy rozbudowana bateria metod i narzędzi badawczych. Niektóre, jak na przykład kwestionariusze ankiet, są bardziej intuicyjne, inne – bardziej skomplikowane i zawile – wymagają wiedzy i umiejętności zastosowania, by osiągnąć zamierzony cel. Najogólniej metody badań dzielimy na ilościowe i jakościowe. Te pierwsze pozwalające uchwycić dane liczbowe o badanych, odpowiadają na pytanie „ile?”. Metody jakościowe natomiast poszukują odpowiedzi na pytanie „dlaczego, jak?” i służą pogłębianiu informacji.

W prezentowanych poniżej badaniach zastosowano podejście komplementarne, metody ilościowe, użyte w celu określenia poziomu satysfakcji mieszkańców, uzupełniono o metody jakościowe pomocne w interpretacji zdobytego wcześniej materiału. Jako główne źródło danych zastosowano kwestionariusz wywiadu, który przeprowadzono na reprezentatywnej próbie mieszkańców badanych samorządów. Badaniu podlegali klienci wychodzący z urzędów po załatwieniu sprawy. Ich doświadczenia z pobytu w urzędzie były zapisywane przez ankierów w standaryzowanych kwestionariuszach. Badania zakładały przeprowadzenie 2 tur badań na początku i na końcu realizacji projektu. Łącznie w 2 turach badań ankietowych przepytano 1514 mieszkańców.

Dane z kwestionariuszy zostały poddane analizie statystycznej i interpretacji socjologicznej. Uzupełnienie informacji ilościowych stanowiły indywidualne wywiady pogłębione przeprowadzone w każdym samorządzie biorącym udział w projekcie. W jednej turze badań zrealizowano po 2 wywiady na urząd. Pierwsza rozmowa odbywała się z liderem lokalnej opinii z dziedziny społecznej, druga ze sfery przedsiębiorczości. Łącznie w obydwu turach zrealizowano ponad 32 wywiady pogłębione. Drugim filarem badań jakościowych była metoda „mystery shopping”. Badanie przeprowadził tzw. „tajemniczy klient”, czyli przeszkolony specjalista, który wcielił się w rolę zwykłego człowieka korzystającego z usług analizowanej JST. Przeprowadził on szczegółową obserwację całego procesu, notując wnioski w przygotowanym kwestionariuszu. Anonimowość „tajemniczego klienta” pozwoliła uzyskać autentyczny

Kategoria: Aktualności

Opublikowano: niedziela, 21, październik 2012 01:00

Barbara Łączna

Odśrody: 1442

obraz jakości oferowanych usług. W obydwu turach każdy z urzędów doświadczył 4 tego rodzaju wizyt (jednym z kontaktów była rozmowa telefoniczna). Tak przeprowadzone badania pozwoliły na uzyskanie obrazu funkcjonowania poszczególnych jednostek samorządu terytorialnego. Dane te przekazano w formie raportów szczegółowych zainteresowanym urzędom.

Mieszkańcy w zdecydowanej większości pozytywnie wypowiadali się o kwalifikacjach, umiejętnościach i pozytywnym podejściu pracowników urzędów do klienta. Wysokie noty wystawione urzędnikom potwierdzone zostały w ocenie ich wizerunku. Zdaniem większości badanych, cieszą się oni szacunkiem mieszkańców. Pozytywne opinie dominują również w przypadku oceny sposobu funkcjonowania urzędu, jak i zapewnienia przejrzystości i praworządności działania. Nieznacznie gorsze zdanie mają badani o kulturze etycznej pracowników, lecz nadal jest to ocena zdecydowanie pozytywna. Stosunkowo najgorsze noty zdobyły wymiary opisujące poziom zaangażowania urzędu w sprawy społeczności lokalnej oraz zaufanie społeczne. To ostatnie związane jest z władzami gmin, miast i powiatów, i w rozumieniu mieszkańców odnosi się do kierownictwa urzędów.

Analizie poddano wszystkie 7 aspektów funkcjonowania urzędu: organizację pracy urzędu, kwalifikacje pracowników, wizerunek urzędnika, kulturę etyczną, zaangażowanie urzędu w sprawy społeczności lokalnej, świadomość przejrzystości i praworządności, oraz zaufanie społeczne. W każdym z nich, w ciągu kilkunastu miesięcy oddzielających badania, zarejestrowano znaczący wzrost zadowolenia klientów. W badaniach z 2011 roku pozytywnie wypowiadających się o wiedzy i umiejętnościach urzędników był 70% badanych. W tej grupie dominowały odpowiedzi z partykułą „raczej”. Odpowiedzi negatywnych było łącznie 27%. W kolejnym badaniu, w 2012 roku, zdecydowanie przybyło odpowiedzi pozytywnych, jest ich obecnie 88%. Tak więc nastąpił wzrost zadowolenia klientów z kompetencji pracowników, przybyło 18% zadowolonych mieszkańców. Jednak to nie jedyny wymiar, w jakim można ocenić zmiany w tym zakresie. Zmianie uległa nie tylko liczba zadowolonych, ale również struktura tej grupy. Wśród zadowolonych mamy teraz więcej „zdecydowanie pozytywnie” nastawionych mieszkańców, a zmalała liczba „raczej pozytywnie” oceniających umiejętności urzędników. Biorąc pod uwagę jakościową zmianę nastawienia mieszkańców można powiedzieć, że różnica wyraźnie usatysfakcjonowanych wynosi 37%.

Analizując wyniki badań można powiedzieć, że porównanie obecnych rezultatów badań do tych z 2011 roku, wskazuje na bardzo dużą, pozytywną zmianę oceny zadowolenia mieszkańców. Wzrost ten można zauważyć w stosunku do każdego z JST, a także we wszystkich wymiarach działania urzędów oraz realizacji zadań publicznych. Wyniki te napawają optymizmem, mobilizują do zmian, a także pokazują, że mieszkańcy zauważają zmiany i doceniają je.

Źródło: www.bzura.pl, inf. własna