

Załącznik Nr 3 do Procedury badania
i monitorowania zadowolenia klienta
w Urzędzie Marszałkowskim
Województwa Łódzkiego
z dnia 26 września 2014r.

Instrukcja stosowania metody CSI w badaniu zadowolenia klienta

1. Ogólne zasady przeprowadzania badania zadowolenia klienta

metodą CSI

- 1) Badanie przeprowadzane jest za pomocą ankiety w niekalendarzowych rocznych okresach poprzedzających Przegląd zarządzania spośród klientów urzędu zwanych dalej respondentami, w każdej z KO - UM wskazanych w Załączniku Nr 1 do Procedury.
- 2) Badanie powinno być prowadzone na próbie co najmniej 20 osób, aby uniknąć sytuacji związanej z niemiernymi wynikami badania, które mogłyby powstać ze względu na zbyt małą liczbę respondentów jednego badania.
- 3) Wynikiem badania jest Wskaźnik CSI oraz Mapa jakości, wskazująca czynniki wymagające podjęcia działań doskonalących.

2. Formularz ankiety badania zadowolenia klienta metodą CSI

- 1) Podstawowy zakres ankiety, stanowiący Załącznik Nr 2 do procedury, bada 8 czynników jakości obsługi i składa się;

- a) ze wstępu określającego cel przeprowadzenia badania,
- b) z dwóch pytań - respondenci odpowiadają na pytania dotyczące jakości obsługi, w tym:

- pytanie Nr 1 dotyczące ich **poziomu zadowolenia** ze spełnienia wskazanych w ankiecie ośmiu czynników obsługi w urzędzie.

Poziom zadowolenia – oceniany jest w skali od 1 do 5, gdzie 1 oznacza „bardzo niezadowolony”, 5 oznacza „bardzo zadowolony”,

- pytanie Nr 2 określające **znaczenie (ważność)** dla respondenta ośmiu czynników obsługi określonych w pytaniu Nr 1.

Znaczenie (ważność) danego czynnika – oceniane jest w skali od 1 do 5, gdzie 1 oznacza „bardzo małe”, 5 oznacza „bardzo duże”.

Kierownik KO-UM, jeśli uzna to za stosowne, może rozszerzyć lub zmodyfikować ankietę o pytania i zagadnienia dostosowane do specyfiki pracy komórki. Każdą zmianę formularza ankiety należy konsultować z Wydziałem ds. Systemu Zarządzania Jakością, a wszelkie jej zmiany powinien zatwierdzić Pełnomocnik ds. SZ. W przypadku modyfikacji ankiety i zmianie liczby badanych czynników, należy dokonać takiej modyfikacji Formularza CSI, aby dostosować jego strukturę do zakresu komórek objętych formułą, stanowiącą podstawę wykonania obliczeń w ww. formularzu.

3. Obliczanie wyników z przeprowadzonego badania ankietowego metodą CSI

- 1) Do obliczania wyników badania stosowany jest Formularz Excel zawierający tabelę z formułami pozwalającymi na automatyczne przeliczanie wprowadzonych danych częściowych.
- 2) Formularz Excel jest umieszczony w intranecie w Portalu Zarządzania QPR w zakładce „Moje” pod nazwą „**Formularz CSI**”.
- 3) Poniższa instrukcja obliczania wyników z przeprowadzonego badania ankietowego opisuje kroki, jakie są związane z wypełnianiem tabeli zamieszczonej w Formularzu CSI.
- 4) Aby uzyskane wyniki obliczeń były miarodajne, w Formularzu CSI uwzględniamy jedynie te ankiety, które są wypełnione prawidłowo, czyli zawierają kompletne odpowiedzi dotyczące wszystkich czynników w obu pytaniach (zadowolenie i znaczenie).

Do obliczenia wskaźnika CSI stanowiącego wynik badania stosowane są następujące kroki:

Krok 1: Wprowadzanie wartości częściowych dla badanych czynników do Formularza CSI

- Należy zliczyć, ilu respondentów (osób) udzieliło odpowiedzi na poszczególne pytania z podziałem na 8 czynników jakości dla obu pytań, np.
 - ile osób odpowiedziało, że jest „bardzo zadowolona” z czynnika 1 „Sprawność i szybkość obsługi”

- ile osób odpowiedziało, że czynnik 1 „Sprawność i szybkość obsługi” ma dla nich „bardzo duże” znaczenie.

- Uzyskane liczby częściowe należy wpisać w tabelę zamieszczoną w Formularzu CSI.
- Tabela Nr 1 (Wprowadzone wyniki częściowe) została uzupełniona przykładowymi odpowiedziami, przy założeniu, że ankietę wypełniło 100 osób.

Przykład dla czynnika „Sprawność i szybkość obsługi”.

- Należy zliczyć oddzielnie, ile osób odpowiedziało, że:
 - są „bardzo zadowolone” ze sprawności i szybkości obsługi w urzędzie, np: 40 osób.
 - są „raczej zadowolone” z obsługi w urzędzie, np.: 25 osób,
 - są „obojętne”, np.: 15 osób,
 - są „raczej niezadowolone”, np.: 10 osób,
 - są „bardzo niezadowolone”, np.: 10 osób.

Poszczególne wartości należy wpisać w Formularz CSI w wers „Sprawność i szybkość obsługi”, w kolumnie dotyczącej „Zadowolenia”.

- W powyższy sposób obliczamy i wprowadzamy kolejne liczby dla odpowiedzi w pozostałych przypadkach skali zadowolenia i dla pozostałych czynników.

- Następnie należy zliczyć oddzielnie, ile osób odpowiedziało, że czynnik „sprawność i szybkość obsługi”:

- ma „bardzo małe” znaczenie, np.: 15 osób,
- ma „małe” znaczenie, np.: 10 osób,
- jest „obojętne”, np.: 30 osób,
- ma raczej duże znaczenie”, np.: 15 osób,
- ma „bardzo duże znaczenie”, np.: 30 osób.

Poszczególne wartości należy wpisać w Formularz CSI w wers „Sprawność i szybkość obsługi”, w kolumnie dotyczącej „Znaczenia”.

- W powyższy sposób obliczamy i wprowadzamy kolejne liczby dla odpowiedzi w pozostałych przypadkach skali znaczenia i dla pozostałych czynników.

- Zliczone z ankiet wartości zostały wpisane do Tabeli Nr 1a pogrubioną czcionką na czerwonym tle.

Uwaga

W przypadku, kiedy na dane pytanie nie odpowie żaden respondent, w formularzu CSI należy wpisać „0”. Nie należy pozostawiać pustych niewypełnionych pól.

Wyniki badań										
Zadowolenie					Czynniki	Znaczenie				
Bardzo zadowolony	Raczej zadowolony	Obojętnie	Raczej niezadowolony	Bardzo niezadowolony		Bardzo małe	Małe	Obojętne	Raczej duże	Bardzo duże
5	4	3	2	1		1	2	3	4	5
40	25	15	10	10	Sprawność i szybkość obsługi	15	10	30	15	30
10	20	10	25	35	Zaangażowanie pracowników i gotowość do pomocy	0	0	35	35	30
55	30	15	0	0	Kultura osobista pracowników	0	5	30	20	45
25	30	25	15	5	Komunikatywność pracowników	10	10	25	30	25
40	25	25	10	0	Zachowanie bezstronności przez pracownika przy załatwianiu sprawy	5	10	40	25	20
40	25	15	10	10	Przejrzystość uzyskanych informacji	5	10	30	15	40
10	20	20	25	25	Dostępność potrzebnych informacji	0	0	35	35	30
25	30	25	15	5	Łatwość poruszania się po urzędzie (tablice informacyjne, wywieszki, identyfikacja pracowników)	10	10	25	30	25

Tabela Nr 1 a - Wprowadzone wyniki częściowe

Powyższa tabela stanowi wycinek Formularza CSI.

Krok Nr 2: Ocena wag i ocena zadowolenia dla poszczególnych czynników.

W Formularzu CSI wartości dla oceny wag i oceny zadowolenia wyliczają się samoistnie na podstawie danych wprowadzonych do formularza w kroku nr 1. Tym samym nie ma potrzeby dokonywania dodatkowych obliczeń.

Wyniki prezentowane są w kolumnach „Ocena czynnika” („średnie zadowolenie”) i „Waga czynnika” („średnia waga”), zgodnie z Tabelą Nr 1b.

Ocena czynnika (średnie zadowolenie)	Wyniki badań										Waga czynnika (średnia waga)	
	Zadowolenie					Czynniki	Znaczenie					
	Bardzo zadowolona/y	Raczej zadowolona/y	Obojętnie	Raczej niezadowolona/y	Bardzo niezadowolona/y		Bardzo małe	Małe	obojętne	Raczej duże		Bardzo duże
	5	4	3	2	1		1	2	3	4		5
3,75	40	25	15	10	10	Sprawność i szybkość obsługi	15	10	30	15	30	3,35
2,45	10	20	10	25	35	Zaangażowanie pracowników i gotowość do pomocy	0	0	35	35	30	3,95
4,40	55	30	15	0	0	Kultura osobista pracowników	0	5	30	20	45	4,05
3,55	25	30	25	15	5	Komunikatywność pracowników	10	10	25	30	25	3,50
3,95	40	25	25	10	0	Zachowanie bezstronności przez pracownika przy załatwianiu sprawy	5	10	40	25	20	3,45
3,75	40	25	15	10	10	Przejrzystość uzyskanych informacji	5	10	30	15	40	3,75
2,65	10	20	20	25	25	Dostępność potrzebnych informacji	0	0	35	35	30	3,95
3,55	25	30	25	15	5	Łatwość poruszania się po urzędzie (tablice informacyjne, wywieszki, identyfikacja pracowników)	10	10	25	30	25	3,50

Tabela nr 1b - Obliczone średnie wagi i oceny dla poszczególnych czynników

Tabela stanowi wycinek Formularza CSI.

Krok 3. Obliczenie Wskaźnika CSI

3. 1 Obliczenie wskaźnika CSI rozpoczyna się od określenia tzw. **wagi względnej** dla poszczególnych czynników.

W Formularzu CSI **waga względna** wylicza się samoistnie na podstawie danych wprowadzonych do formularza w kroku nr 1. Nie ma potrzeby dokonywania dodatkowych obliczeń. Wyniki automatycznego obliczenia prezentowane są w kolumnie „**Waga względna**” w Tabeli 1c (w analizowanym przykładzie wartości oznaczone kolorem niebieskim).

3.2 Następnie obliczany jest **iloczyn wagi względnej i średniego zadowolenia**.

W Formularzu CSI iloczyn ten wylicza się samoistnie na podstawie danych wprowadzonych do formularza w kroku nr 1. Nie ma potrzeby dokonywania dodatkowych obliczeń. Wyniki prezentowane są w kolumnie „Waga względna * średnie zadowolenie” (w analizowanym przykładzie w Tabeli Nr 1c wartości oznaczone kolorem czerwonym).

3.3 **Suma iloczynów wagi względnej i średniego zadowolenia stanowi wskaźnik CSI.**

W „Formularzu CSI” wskaźnik wylicza się samoistnie na podstawie danych wprowadzonych do formularza w kroku nr 1. Nie ma potrzeby dokonywania dodatkowych obliczeń. Wyniki prezentowane są w polu „CSI”.

Ocena czynni ka (średni e zadowo lenie)	Wyniki badań										Waga czynni ka (średni a waga)	Waga względ na	Waga względ na* średni e zadowo lenie	
	Zadowolenie					Czynniki	Znaczenie							
	Bardzo zadowolona/y	Raczej zadowolona/y	o bojętnie	Raczej niezadowolona/y	Bardzo niezadowolona/y		Bardzo małe	Małe	Obojętne	Raczej duże				Bardzo duże
	5	4	3	2	1		1	2	3	4				5
3,75	40	25	15	10	10	Sprawność i szybkość obsługi	15	10	30	15	30	3,35	0,133	0,501
2,45	10	20	10	25	35	Zaangażowanie pracowników i gotowość do pomocy	0	0	35	35	30	3,95	0,087	0,213
4,40	55	30	15	0	0	Kultura osobista pracowników	0	5	30	20	45	4,05	0,156	0,690
3,55	25	30	25	15	5	Komunikatywność pracowników	10	10	25	30	25	3,50	0,126	0,449
3,95	40	25	25	10	0	Zachowanie bezzstronności przez pracownika przy załatwianiu sprawy	5	10	40	25	20	3,45	0,140	0,556
3,75	40	25	15	10	10	Przejrzystość uzyskanych informacji	5	10	30	15	40	3,75	0,133	0,501
2,65	10	20	20	25	25	Dostępność potrzebnych informacji	0	0	35	35	30	3,95	0,094	0,250
3,55	25	30	25	15	5	Łatwość poruszania się po urzędzie (tablice informacyjne, wywieszki, identyfikacja pracowników)	10	10	25	30	25	3,50	0,126	0,449
													CSI	3,609

Tabela Nr 1c Obliczanie wskaźnika CSI

Krok 4. Budowa Mapy jakości

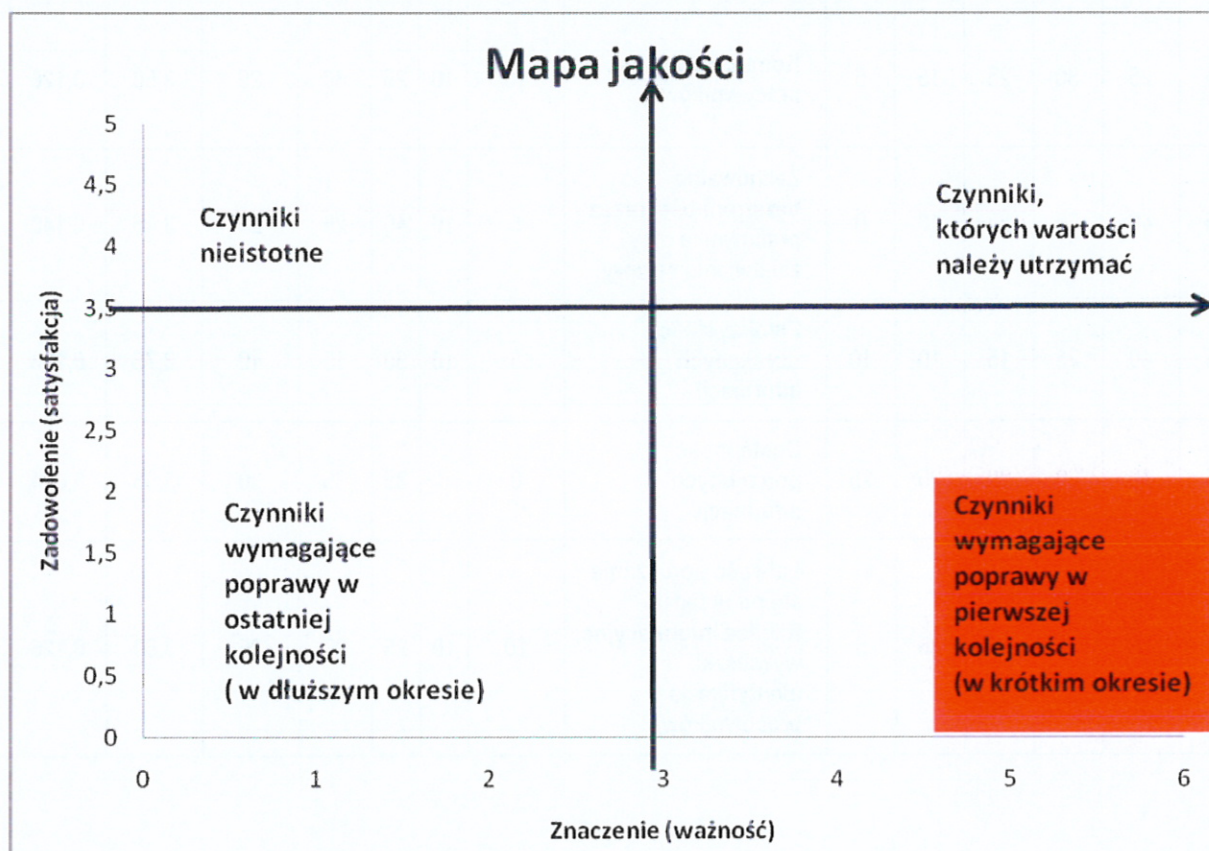
4.1 Na dwuosiowym wykresie współrzędnych przedstawione są wyliczone wyniki dla średniego zadowolenia i średniej wagi dla każdego z 8 czynników.

- Na osi pionowej przedstawia się **Zadowolenie (satisfakcję) z czynników obsługi**, a na osi poziomej **Znaczenie (ważność) poszczególnych czynników**.
- Przed przystąpieniem do nanoszenia punktów współrzędnych dla każdego czynnika należy wyznaczyć punkty podziału mapy jakości na 4 obszary, tj. wykreślić Mapę jakości, by uzyskać jej podział na obszary w podany sposób zgodnie ze schematem Wykresie Nr 1 a.

- Dla punktów podziału zostały ustalone poniższe wartości:

Współrzędna na osi Zadowolenie dla linii podziału mapy jakości wynosi: 3,5

Współrzędna na osi Znaczenie dla linii podziału mapy jakości wynosi: 3



Wykres Nr 1a Podział Mapy jakości na 4 obszary

4.2 Następnie dla poszczególnych czynników należy wyznaczyć współrzędne uwzględniając wartości dla średniego zadowolenia i średniej wagi z Tabeli Nr 1 c

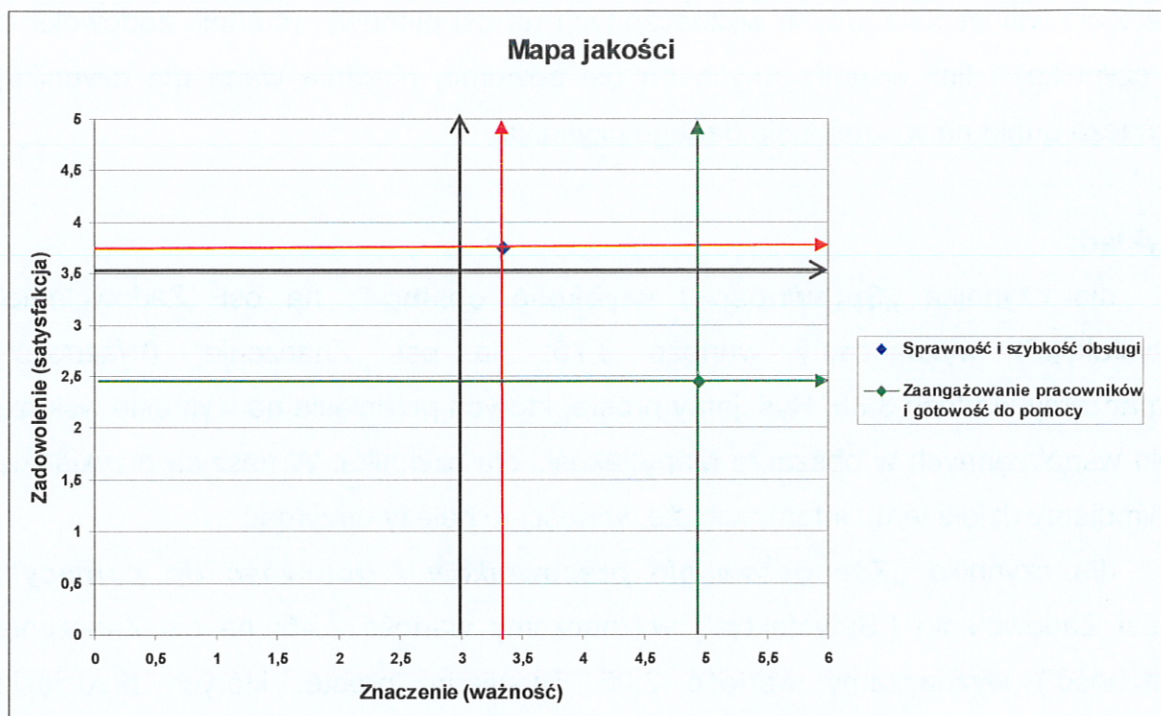
Przecięcie linii współrzędnych wyznaczonych na osi pionowej (średnie zadowolenia dla czynnika) i linii współrzędnych na osi poziomej (średnia waga dla czynnika) wyznacza punkt na wykresie dla danego czynnika.

Przykład:

1) dla czynnika **„Sprawność i szybkość obsługi”**: na osi „Zadowolenie” (Satysfakcja) wyznaczamy wartość 3,75; na osi „Znaczenie” (Ważność) wyznaczamy wartość 3,35. Rysujemy proste, których przecięcie na wykresie wskaże punkt współrzędnych w obszarze Mapy jakości dla czynnika. W naszym przykładzie otrzymujemy dzięki temu informację, że wartości te należy utrzymać.

2) dla czynnika **„Zaangażowanie pracowników i gotowość do pomocy”**: na osi Zadowolenie („Satysfakcja”) wyznaczamy wartość 2,45; na osi Znaczenie („Ważność”) wyznaczamy wartość 3,95. Rysujemy proste, których przecięcie na wykresie wskaże punkt współrzędnych w obszarze Mapy jakości dla czynnika. W naszym przykładzie otrzymujemy informację, że wartości dla czynnika wymagają poprawy w pierwszej kolejności.

Wykres Nr 1 b obrazuje naniesione współrzędne dla czynników: **„Sprawność i szybkość obsługi”** oraz **„Zaangażowanie pracowników i gotowość do pomocy”**



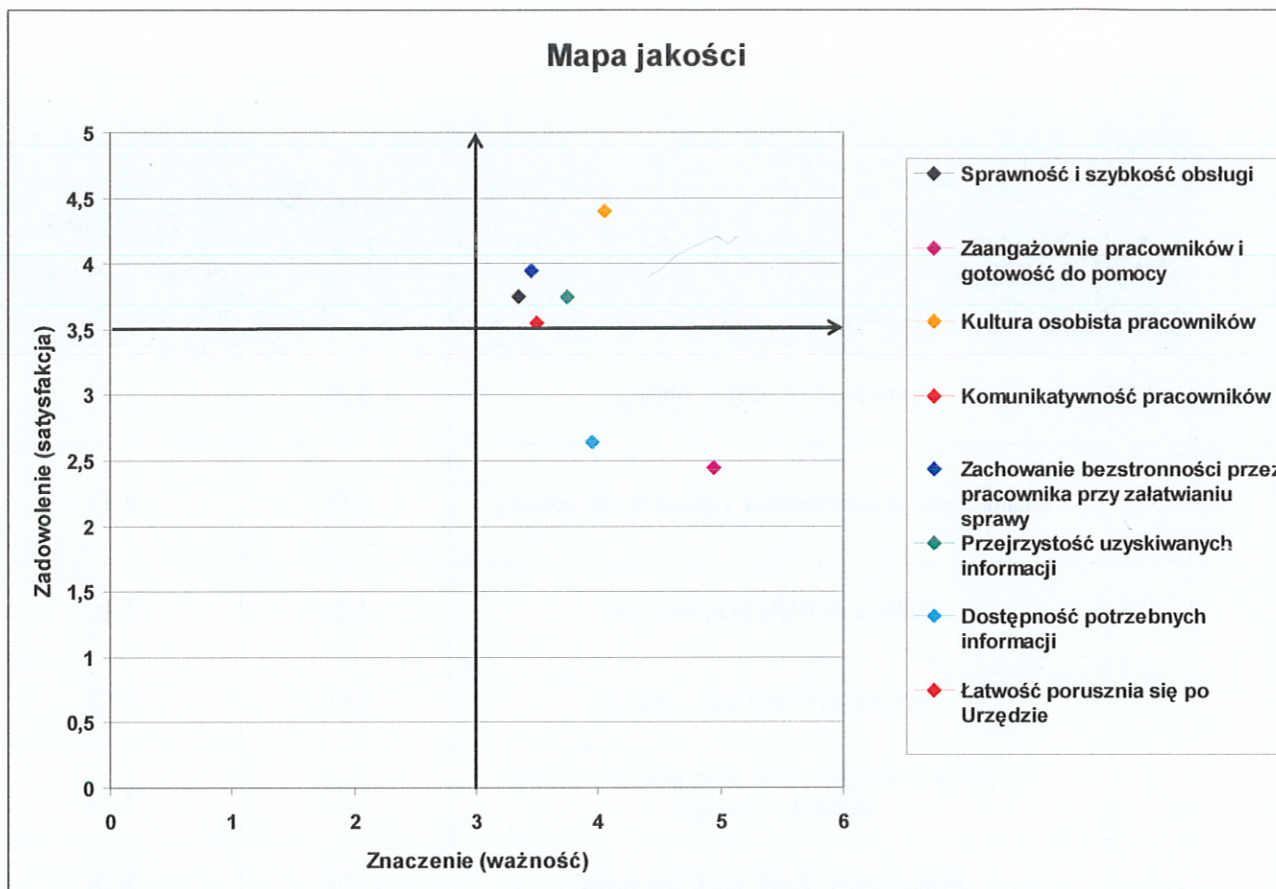
Wykres Nr 1 b Ilustracja przykładu

Uwaga: Na powyższym wykresie linie wyznaczające punkty współrzędne dla przykładowych czynników są liniami pomocniczymi, których nie rysujemy na Mapie jakości.

4.3 Dla pozostałych czynników wyznaczamy punkty współrzędnych w powyżej opisany sposób, nanosząc je na Mapę jakości. Do wyznaczania punktów wykorzystujemy dane liczbowe z Formularza CSI Tabela Nr 2. Poniżej przedstawiono wypełnioną Mapę jakości dla analizowanego Przykładu (wyników badań) na podstawie danych z Tabeli Nr 2 (wartości przeniesionych z Tabeli Nr 1b).

Lp.	Czynniki	Oś Znaczenia (Średnia waga)	Oś Zadowolenia (Średnie zadowolenie)
1	Sprawność i szybkość obsługi	3,35	3,75
2	Zaangażowanie pracowników i gotowość do pomocy	3,95	2,45
3	Kultura osobista pracowników	4,05	4,40
4	Komunikatywność pracowników	3,50	3,55
5	Zachowanie bezstronności przez pracownika przy załatwianiu sprawy	3,45	3,95
6	Przejrzystość uzyskanych informacji	3,75	3,75
7	Dostępność potrzebnych informacji	3,95	2,65
8	Łatwość poruszania się po urzędzie (tablice informacyjne, wywieszki, identyfikacja pracowników)	3,50	3,55

Tabela Nr 2 Dane do wyznaczenie punktów współrzędnych na Mapie jakości



Wykres Nr 2 Mapa jakości z naniesionymi współrzędnymi dla poszczególnych czynników z analizowanego przykładu

3. Podsumowanie

Pełną analizę wyników badania stanowi wyliczony Wskaźnik CSI oraz wypełniona Mapa jakości.