

ZARZĄDZENIE NR 156/2012 STAROSTY RACIBORSKIEGO

z dnia 29 listopada 2012 r.

w sprawie zasad dokonywania pomiaru satysfakcji klienta z usług świadczonych w Starostwie Powiatowym w Raciborzu

Na podstawie art. 35 ust. 2 ustawy z dnia 5 czerwca 1998r. o samorządzie powiatowym (tekst jednolity Dz. U. z 2001r. nr 142, poz. 1592 z późn. zm.) w związku z art. 68 ust. 2 pkt 2 i 6 ustawy z dnia 27 sierpnia 2009r. o finansach publicznych (Dz. U. Nr 157, poz. 1240 z późn. zm.)

zarządzam, co następuje:

§ 1. W ramach zadania nr 6 projektu „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego”, współfinansowanego przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2 „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej” ustalam zasady dokonywania pomiaru satysfakcji klienta z usług świadczonych w Starostwie Powiatowym w Raciborzu.

§ 2. Ilekroć w Zarządzeniu jest mowa o:

- 1) Starostwie – należy przez to rozumieć Starostwo Powiatowe w Raciborzu,
- 2) kliencie – należy przez to rozumieć osobę fizyczną, osobę prawną, a także jednostkę organizacyjną nie posiadającą osobowości prawnej, która poprzez swoich przedstawicieli występuje do właściwego organu (Zarządu Powiatu lub Starosty) z wnioskiem o wydanie decyzji administracyjnej, zaświadczenia, postanowienia, opinii w indywidualnej sprawie lub podmiot indywidualny jak interes prawny lub obowiązek oraz osoby lub instytucje, które otrzymują wynik pracy pracowników Starostwa,
- 3) pomiarze – należy przez to rozumieć proces zmierzający do poznania opinii i preferencji klientów dotyczących jakości usług świadczonych przez pracowników Starostwa oraz pozyskania informacji o poziomie zadowolenia klientów ze świadczonych usług,
- 4) KPSK – należy przez to rozumieć zamieszczony na stronie internetowej www.powiatraciborski.pl w zakładce Starostwo Powiatowe / Najwyższa Jakość / Badanie satysfakcji klienta elektroniczny interaktywny kwestionariusz pomiaru satysfakcji klienta,
- 5) zewnętrznym komunikatorze głosowym – należy przez to rozumieć internetowy komunikator głosowy udostępniony bezpłatnie klientom za pośrednictwem strony internetowej www.powiatraciborski.pl.

§ 3. 1. Pomiar przeprowadzany jest w formie anonimowych ankiet:

- 1) co najmniej raz w roku przez zlecenie instytucji zewnętrznej,
- 2) na bieżąco poprzez udostępnianie formularzy ankiety klientom w wyznaczonych miejscach w Starostwie tj.: Biurze Obsługi Klienta, komórkach organizacyjnych, które bezpośrednio obsługują klientów oraz na korytarzach. Wypełnione ankiety klienci pozostawiają w specjalnie do tego przeznaczonych skrzynkach na korytarzach w Starostwie,
- 3) na bieżąco poprzez udostępniony KPSK na stronie www.powiatraciborski.pl,
- 4) na bieżąco poprzez zewnętrzny komunikator głosowy.

2. Treść ankiet wymienionych w § 3 ust. 1 pkt 2 i 3 stanowią załączniki do niniejszego Zarządzenia odpowiednio o nr 1 i nr 2.

3. Zmiana treści ankiet nie powoduje konieczności zmiany niniejszego Zarządzenia.

§ 4. Zobowiązuję Pełnomocnika ds. Zarządzania Jakością, zwanego dalej Pełnomocnikiem, do:

- 1) bieżącego aktualizowania i monitorowania treści ankiet pod kątem celowości i przydatności potencjalnie otrzymanych wyników,
- 2) administrowania narzędziem informatycznym wspomagającym pomiar,
- 3) obsługi bezpłatnego zewnętrznego komunikatora głosowego, celem udzielania klientom Starostwa niezbędnych informacji o sposobie pomiaru satysfakcji przy użyciu KPSK.

§ 5. Pełnomocnik dokonuje analizy ankiet otrzymanych zgodnie z § 3, odpowiednio:

- 1) za I półrocze, w terminie do 30 lipca roku bieżącego,
- 2) za II półrocze, w terminie do 30 stycznia roku następnego.

§ 6. 1. Po otrzymaniu zbiorczego zestawienia danych, analizy i raportu z przeprowadzonych badań od instytucji zewnętrznej Pełnomocnik przekazuje informację Staroście Raciborskiemu wraz z propozycją podjęcia odpowiednich działań w odniesieniu do uwag zgłoszonych przez klientów.

2. Pełnomocnik po każdorazowym zakończeniu procesu drogą elektroniczną informuje wszystkich pracowników o wynikach pomiaru oraz o planowanych działaniach w odniesieniu do uwag zgłoszonych przez klientów.

§ 7. Raport i wnioski końcowe podlegają publikacji w Biuletynie Informacji Publicznej Starostwa w menu podmiotowym Zarządzanie Jakością.

§ 8. 1. Instrukcja stosowania optymalnych modeli, procedur, metod oraz informatycznych narzędzi mierzenia satysfakcji klienta w Starostwa w postaci elektronicznych, interaktywnych kwestionariuszy pomiaru satysfakcji klientów (KPSK) oraz instrukcja stosowania zewnętrznego komunikatora głosowego dostępne są u Pełnomocnika oraz w sieci Intranet Starostwa.

2. Klucz interpretacji wyników pomiaru przy użyciu KPSK został zdefiniowany odpowiednimi regułami, i stanowi załącznik nr 3 do niniejszego Zarządzenia.

§ 9. Zobowiązuję kierowników komórek organizacyjnych do upowszechniania wśród pracowników idei oraz zasadności przeprowadzania badań.

§ 10. Nadzór nad realizacją niniejszego Zarządzenia będę sprawował osobiście.

§ 11. Traci moc Zarządzenie Nr 87/2011 Starosty Raciborskiego z dnia 8 czerwca 2011r. w sprawie zasad badania poziomu zadowolenia klienta z usług świadczonych w Starostwie Powiatowym w Raciborzu.

§ 12. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania i podlega publikacji w Intranecie Starostwa Powiatowego w Raciborzu i Bazie Rejestrów Urzędowych – Zarządzenia Starosty Raciborskiego na stronie internetowej www.bip.powiatraciborski.pl

Sekretarz Powiatu

Starosta

Beata Bańczyk

Adam Hajduk

Radca prawny

Lidia Chrzan

Pełnomocnik ds.
Zarządzania Jakością

Dominika Świerk-Bara

„Badanie poziomu satysfakcji klienta z usług świadczonych w Starostwie Powiatowym w Raciborzu”

Szanowni Państwo,

Uprzejmie proszę o wypełnienie niniejszej ankiety. Państwa opinie pozwolą nam poprawić obsługę klientów Starostwa Powiatowego w Raciborzu.

Starosta Raciborski
Adam Hajduk

1. Proszę wskazać jakie sprawy załatwił/a Pan/Pani w naszym Urzędzie

Wydział/Referat	Zakres przedmiotowy sprawy
Referat Gospodarki Nieruchomościami	<input type="checkbox"/> – wywłaszczenia <input type="checkbox"/> – dzierżawa nieruchomości <input type="checkbox"/> – użytkowanie wieczyste <input type="checkbox"/> – inny rodzaj sprawy
Wydział Komunikacji i Transportu	<input type="checkbox"/> – rejestracja pojazdu <input type="checkbox"/> – wydawanie prawa jazdy <input type="checkbox"/> – transport drogowy <input type="checkbox"/> – inny rodzaj sprawy
Wydział Organizacyjny i Spraw Obywatelskich	<input type="checkbox"/> – paszport <input type="checkbox"/> – kadry <input type="checkbox"/> – sekretariat Starosty <input type="checkbox"/> – inny rodzaj sprawy.....
Wydział Geodezji	<input type="checkbox"/> – odbiór zaświadczenia <input type="checkbox"/> – wypis z rejestru gruntów <input type="checkbox"/> – zgłoszenie prac geodezyjnych <input type="checkbox"/> – inny rodzaj sprawy.....
Referat Architektury i Budownictwa	<input type="checkbox"/> – pozwolenie na budowę <input type="checkbox"/> – odbiór zaświadczenia <input type="checkbox"/> – zmiana sposobu użytkowania obiektu <input type="checkbox"/> – inny rodzaj sprawy
Referat Ochrony Środowiska, Gospodarki Wodnej i Rolnictwa	<input type="checkbox"/> – gospodarka odpadami <input type="checkbox"/> – gospodarka wodno-ściekowa <input type="checkbox"/> – dotacja na usuwanie azbestu <input type="checkbox"/> – inny rodzaj sprawy.....
Referat Edukacji Kultury i Sportu	<input type="checkbox"/> – karta wędkarska <input type="checkbox"/> – rejestracja klubu sportowego <input type="checkbox"/> – inny rodzaj sprawy.....
Referat Spraw Społecznych / Ośrodek Informacji dla Osób Niepełnosprawnych	<input type="checkbox"/> – pomoc prawna osobom niepełnosprawnym <input type="checkbox"/> – inny rodzaj sprawy.....
Powiatowy Rzecznik Konsumentów	
Biuro Obsługi Klienta	
inny jaki:	

2. W jaki sposób uzyskał(a) Pan/Pani informacje o miejscu i sposobie załatwienia sprawy przed planowaną wizytą w naszym Urzędzie?:

- w Biurze Obsługi Klienta
 telefonicznie
 ze strony internetowej
 z tablicy informacyjnej
 nie informowałem się wcześniej

inny, jaki

3. Proszę ocenić jakość obsługi przez urzędnika w aktualnie prowadzonej sprawie zgodnie z następującą skalą punktów od 1 do 5 (gdzie 1 oznacza najniższą wartość, a 5 najwyższą)

Kompetencje	ilość punktów	Jakość obsługi	ilość punktów
Wiedza i fachowość		Uprzejmość i życzliwość	
Wyczerpujące informowanie o sposobie załatwiania sprawy		Osobiste zaangażowanie i troska o klienta	
Terminowość załatwiania sprawy		Czas oczekiwania na przyjęcie przez urzędnika	
Pomoc w wypełnianiu formularzy i gromadzeniu dokumentów		Kultura osobista – etyczne zachowanie	
inne, jakie:		inne, jakie:	

4. Czy w trakcie załatwiania spraw w naszym Urzędzie spotkał(a) się Pan/Pani z nieetycznym zachowaniem pracownika dot. oczekiwania bądź przyjęcia prezentu ?

- nie, nigdy
 tak, spotkałem(am) się z taką sytuacją w następujących okolicznościach:

5. Na jakie trudności napotkał/a Pan/Pani podczas załatwiania spraw w Urzędzie? Proszę zaznaczyć 3 najczęściej spotykane

- skierowanie do niewłaściwej osoby
- brak oznaczeń i informacji
- brak wzorów formularzy
- błędne informacje podawane przez urzędników
- stosowanie języka urzędniczego przez urzędnika (korespondencja urzędowa)
- godziny urzędowania
- bariery architektoniczne
- inne jakie?

6. Jak ocenia Pan/Pani stronę internetową Urzędu, w skali od 1 do 5 (gdzie 1 oznacza najniższą wartość, a 5 najwyższą):

Kryterium	ilość punktów
oprawa graficzna, w tym układ, przejrzystość	
zawartość merytoryczna	
aktualność informacji	
łatwość obsługi i funkcjonalność (dostęp do informacji, formularzy, czytelność druków)	
nie znam strony internetowej	
inny, jaki	

7. Który sposób kontaktu z Urzędem jest dla Pana/Pani najdogodniejszy:

- osobisty
- telefoniczny
- listowny
- elektroniczny

8. Jakie są Pana/Pani sugestie dotyczące usprawnienia pracy Urzędu?

.....
.....

9. Czy uważa Pan/Pani, że nasz Urząd jest instytucją „przyjazną” dla mieszkańców?

- tak
- raczej tak
- raczej nie
- nie

Dziękujemy za udział w badaniu!

Szanowni Państwo, jeśli korzystali Państwo z usług naszego urzędu zapraszamy do podzielenia się z nami swoimi opiniami i wypełnienia ankiety online. Państwa uwagi są bardzo cenne, pozwolą udoskonalić system obsługi klientów w naszym urzędzie.

1. Czy w ciągu ostatnich 6 miesięcy (pół roku) korzystał/a Pani/Pan z usług Starostwa Powiatowego w Raciborzu? Proszę zaznaczyć odpowiednie pole

Tak

Nie

2. Z jakich usług realizowanych przez Starostwo Powiatowe w Raciborzu korzystał/a Pan/i? Proszę wskazać wszystkie, z których Pan/Pani korzystał/a.

3. Następnie proszę wskazać stopień satysfakcji z poziomu wykonania danych usług na wygenerowanej skali, gdzie 1 oznacza bardzo niski poziom satysfakcji, a 5 oznacza bardzo wysoki poziom satysfakcji.

Stanowienie ładu przestrzennego

Zarządzanie ruchem drogowym

Regulacja działalności gospodarczej

Ochrona środowiska, przyrody i zwierząt

Pomoc społeczna i przeciwdziałanie bezrobociu

Zarządzanie nieruchomościami należącymi do JST i Skarbu Państwa

Zarządzanie edukacją

Ochrona zabytków

Gospodarka odpadami

Kultura i sport

Inne usługi publiczne

4. Proszę ocenić, jakie miał/a Pan/i oczekiwania związane z wykonaniem usługi i w jakim stopniu zostały one zaspokojone poprzez zaznaczenie odpowiedniego pola, gdzie 1 oznacza bardzo niski poziom satysfakcji, a 5 oznacza bardzo wysoki poziom satysfakcji.

	Poziom oczekiwany					Poziom rzeczywisty				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
czas oczekiwania na usługę	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
czas realizacji usługi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
kompetencje pracownika urzędu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
przyjazne traktowanie przez pracownika urzędu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
wzbudzanie zaufania przez pracownika urzędu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
dostępność informacji w urzędzie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
indywidualne traktowanie petenta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. Proszę o scharakteryzowanie jakości działań pracownika, który załatwił Pana/i sprawę, poprzez określenie, jakie miał/a Pan/i oczekiwania związane z obsługą oraz jaka była ta obsługa w rzeczywistości. Proszę zaznaczyć odpowiednie pola, gdzie 1 oznacza bardzo niski poziom satysfakcji, a 5 oznacza bardzo wysoki poziom satysfakcji.

	Poziom oczekiwany					Poziom rzeczywisty				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
pracowity	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
uczciwy	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
zaangażowany	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
fachowy	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
przyjazny	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6. Proszę podać Pana/i płeć, poprzez zaznaczenie odpowiedniego pola.

- kobieta
- mężczyzna

7. Proszę podać Pana/i wiek poprzez zaznaczenie odpowiedniego przedziału.

- 15-18 lat
- 19-25 lat
- 26-35 lat
- 36-45 lat
- 46-55 lat
- 56-65 lat
- 66 lat i więcej

8. Proszę podać, jakie ma Pan/i wykształcenie, poprzez zaznaczenie odpowiedniego pola.

- niepełne podstawowe
- podstawowe
- zawodowe
- niepełne średnie
- średnie zawodowe
- średnie ogólnokształcące
- niepełne wyższe (w tym pomaturalne)
- wyższe

Dziękujemy za wypełnienie kwestionariusza!

Klucz interpretacji wyników pomiaru satysfakcji klientów Starostwa Powiatowego w Raciborzu przy użyciu KPSK

STRUKTURA WSKAŹNIKÓW BADANIA SATYSFAKCJI KLIENTÓW

Na podstawie odpowiedzi na zadane w KPSK pytania wskaźnikowe 3, 4 i 5 (dotyczące zmiennych zależnych, związanych z zadowoleniem z usług), obliczane są następujące wskaźniki zadowolenia klientów:

1. Na podstawie odpowiedzi na pytanie 3 KPSK określany jest **bezpośredni wskaźnik poziomu satysfakcji klienta - I**.
2. Na podstawie odpowiedzi na pytania wskaźnikowe 4 i 5 KPSK określone są:
 - a. bezpośredni wskaźnik poziomu satysfakcji klienta II.1 i III.1;
 - b. pośredni wskaźnik poziomu satysfakcji klienta II.2 i III.2;
 - c. łączny wskaźnik poziomu satysfakcji klienta II i III.
3. Poprzez zsumowanie **wskaźnika bezpośredniego (I), wskaźników bezpośrednich i pośrednich (II) i wskaźnika łącznego (III)**, otrzymuje się **całkowity wskaźnik poziomu satysfakcji klienta ($S = I + II + III$)**.

1. Bezpośredni wskaźnik poziomu satysfakcji klienta (I)

Bezpośredni wskaźnik poziomu satysfakcji klienta ustala się w postaci liczby całkowitej, stanowiącej średnią arytmetyczną wartości ocen, przypisanych przez klienta poziomowi satysfakcji z wykonania każdej z usług (z zaokrągleniem w dół poniżej 0,5 pkt oraz zaokrągleniem w górę w pozostałych przypadkach). Ustalony w powyższy sposób wynik liczbowy oznacza:

+1 pkt - bardzo niski poziom satysfakcji klienta (wartość krytyczna, wymagająca reakcji ze strony kierownictwa urzędu w postaci zmiany sposobu określania potrzeb klientów oraz nadzoru nad prawidłowością realizacji usług);

+2 pkt - niski poziom satysfakcji klienta (jest to wartość krytyczna, wymagająca reakcji ze strony kierownictwa urzędu w postaci zwiększenia skuteczności określania potrzeb klientów oraz nadzoru nad prawidłowością realizacji usług);

+3 pkt - średni poziom satysfakcji klienta (wartość satysfakcjonująca, wskazująca na potrzebę monitorowania przez kierownictwo urzędu stopnia skuteczności określania potrzeb klientów oraz nadzoru nad prawidłowością realizacji usług);

+4 pkt - wysoki poziom satysfakcji klienta (wartość satysfakcjonująca, nie wymagająca reakcji ze strony kierownictwa urzędu);

+5 pkt - bardzo wysoki poziom satysfakcji klienta

Wartość oczekiwana (maksymalna) bezpośredniego wskaźnika poziomu satysfakcji klienta (I) wynosi +5 pkt.

· 2. Bezpośredni wskaźnik poziomu satysfakcji klienta (II.1 i III.1)

Bezpośredni wskaźnik poziomu satysfakcji klienta ustala się w postaci liczby całkowitej, stanowiącej średnią arytmetyczną wartości ocen, przypisanych przez klienta rzeczywistemu poziomowi satysfakcji z wykonania każdej z usług (z zaokrągleniem w dół poniżej 0,5 pkt. oraz zaokrągleniem w górę powyżej 0,5 pkt). Ustalony w powyższy sposób wynik liczbowy:

+1 pkt - oznacza **bardzo niski poziom satysfakcji klienta** (wartość krytyczna, wymagająca reakcji ze strony kierownictwa urzędu w postaci zmiany sposobu określania potrzeb klientów oraz nadzoru prawidłowości realizacji usług)

+2 pkt - oznacza **niski poziom satysfakcji klienta** (wartość krytyczna, wymagająca reakcji ze strony kierownictwa urzędu w postaci zwiększenia skuteczności określania potrzeb klientów oraz nadzoru prawidłowości realizacji usług) (wartość satysfakcjonująca, nie wymagająca reakcji ze strony kierownictwa urzędu),

+3 pkt - oznacza **średni poziom satysfakcji klienta** (wartość satysfakcjonująca, wskazująca na potrzebę monitorowania przez kierownictwo urzędu stopnia skuteczności określania potrzeb klientów oraz nadzoru prawidłowości realizacji usług)

+4 pkt - oznacza **wysoki poziom satysfakcji klienta** (wartość satysfakcjonująca, nie wymagająca reakcji ze strony kierownictwa urzędu),

+5 pkt - oznacza **bardzo wysoki poziom satysfakcji klienta** (optymalna wartość antycypowana).

Wartość oczekiwana (maksymalna) bezpośredniego wskaźnika poziomu satysfakcji klienta II.1 i III.1 wynosi +5 pkt.

· 3. Pośredni wskaźnik poziomu satysfakcji klienta (II.2 i III.2)

Pośredni wskaźnik poziomu satysfakcji klienta ustala się w postaci liczby całkowitej, stanowiącej średnią arytmetyczną wartość różnic między ocenami przypisanymi przez klienta oczekiwanemu i rzeczywistemu poziomowi satysfakcji z wykonania każdej z usług (z zaokrągleniem w dół poniżej 0,5 pkt oraz zaokrągleniem w górę w pozostałych przypadkach). Ustalony w powyższy sposób wynik liczbowy oznacza:

rozbieżność -4 pkt oznacza, że rzeczywisty poziom satysfakcji z wykonania usługi jest znacznie niższy od oczekiwań;

rozbieżność -2 pkt oznacza, że rzeczywisty poziom satysfakcji z wykonania usługi jest niższy od oczekiwań

rozbieżność 0 pkt oznacza, że rzeczywisty poziom satysfakcji z wykonania usługi jest zgodny z oczekiwaniami

rozbieżność +2 pkt oznacza, że rzeczywisty poziom satysfakcji z wykonania usługi przewyższa oczekiwania

rozbieżność +4 pkt oznacza, że rzeczywisty poziom satysfakcji z wykonania usługi znacznie przewyższa oczekiwania

Wartość oczekiwana (maksymalna) pośredniego wskaźnika poziomu satysfakcji klienta II.2 i III.2 wynosi +4 pkt.

• **4. Łączny wskaźnik poziomu satysfakcji klienta (II i III).**

Łączny wskaźnik poziomu satysfakcji klienta stanowi sumę bezpośredniego wskaźnika poziomu satysfakcji klienta (II.1 / III.1) i pośredniego wskaźnika poziomu satysfakcji klienta (II.2 / III.2).

Wartość oczekiwana (maksymalna) łącznego wskaźnika poziomu satysfakcji klienta wynosi +9 pkt.

• **5. Zbiorczy wskaźnik poziomu satysfakcji klienta (S).**

Zbiorczy wskaźnik poziomu satysfakcji klienta stanowi sumę bezpośrednich wskaźników poziomu satysfakcji klienta i łącznych wskaźników poziomu satysfakcji klienta w skali całej ankiety.