

SPRAWOZDANIE Z BADANIA SATYSFAKCJI KLIENTA



Zakładu Usług Komunalnych Spółka z o.o. w Mosinie

oraz

Przedsiębiorstwa Usług Komunalnych Spółka z o.o.

w Mosinie

I. Wprowadzenie

Celem ankiety jest poznanie opinii oraz oczekiwań mieszkańców i przedsiębiorców Gminy Mosina o funkcjonujących spółkach komunalnych, w związku z przygotowaniem przez Zarządy strategii rozwoju spółek. W szczególności dominowała chęć poznania zdania i opinii naszych mieszkańców.

Za pomocą ankiety nawiązaliśmy bezpośredni kontakt ze społeczeństwem, uzyskaliśmy informację jak jesteśmy postrzegani przez mieszkańców i przedsiębiorców, a przede wszystkim na co należy zwrócić uwagę aby poprawić jakość świadczonych usług, tak aby w możliwie najlepszy sposób spełniały oczekiwania i potrzeby naszych klientów.

Ankieta satysfakcji klienta została sporządzona po raz pierwszy, jednakże w przyszłości będzie to proces systematyczny. Kolejne badania będą przeprowadzane przynajmniej raz w roku, aby w odniesieniu do wyników z lat poprzednich, móc zaobserwować zmiany jakościowe świadczonych usług odpowiadające bieżącym potrzebom i oczekiwaniom mieszkańców i przedsiębiorców Gminy Mosina.

Tematem ankiety był m.in. ocena sposobu funkcjonowania spółek i poziomu realizacji świadczonych usług, stopień zadowolenia z obsługi klienta oraz ocena dostępności informacji o świadczonych usługach.

Badanie satysfakcji klienta zostało przeprowadzone zarówno za pomocą formularzy papierowych, które dołączane były do faktur i potwierdzeń sald wysyłanych kontrahentom, jak również w formie badania online, wykorzystującego formularz internetowy dostępny na stronach spółek ZUK i PUK. Zaproszenie do udziału w ankiecie zostało także zamieszczone na portalach społecznościowych prowadzonych przez Urząd Miasta i Gminy Mosina. W badaniu zezwolono na składanie formularzy anonimowych, jak również imiennych.

W przeprowadzonej ankiecie zastosowano badanie wieloetapowe. Formularz zawierał 10 pytań. Zastosowano zarówno pytania otwarte, jak i zamknięte, w których wykorzystano skalę oceny satysfakcji klienta. Ze względu na fakt ankietowania dwóch spółek komunalnych o bardzo szerokich obszarach działania, pytania kierowane do respondentów zostały starannie dobrane:

- ograniczono ilość pytań ze względu na niechęć respondentów do wypełniania obszernych ankiet,
- skupiono się na kilku istotnych dla spółek pytań zamkniętych, w tym identyfikacji obszaru usług i określeniu rodzaju klienta,
- dano możliwość swobodnej wypowiedzi w kluczowych pytaniach otwartych.

Respondentami byli przedsiębiorcy korzystający z usług świadczonych przez spółki ZUK i PUK oraz mieszkańcy Gminy Mosina.

Uzyskaliśmy 177 odpowiedzi, w tym 92 formularze od mieszkańców gminy oraz 85 wypełnionych przez przedsiębiorców.

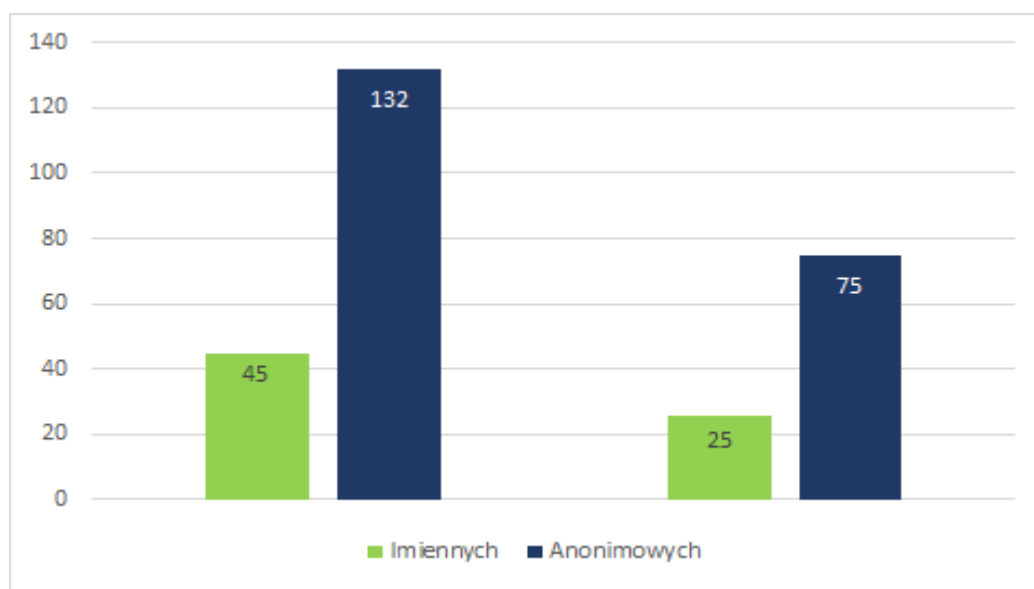
Sondaż przeprowadzono w dniach 10-28.02.2021 r. Składanie ofert odbywało się pocztą tradycyjną na adres siedziby spółek, tj. ul. Sowiniecka 6G, 62-050 Mosina oraz pocztą elektroniczną na adres sekretariat@zukmosina.pl

Tak duża ilość otrzymanych odpowiedzi, świadczy o społecznej potrzebie wzajemnej wymiany informacji dotyczących zaspokajania potrzeb w zakresie usług komunalnych. Przykładowo w wyniku przeprowadzonej w 2020 r. przez profesjonalną firmę konsultingową

ankiety dot. elektromobilności otrzymano tylko 47 odpowiedzi. Z jeszcze większą satysfakcją odnotowaliśmy szereg merytorycznych uwag dotyczących funkcjonowania spółek, które będą fundamentem naszego doskonalenia usług i budowy strategii rozwoju spółek.

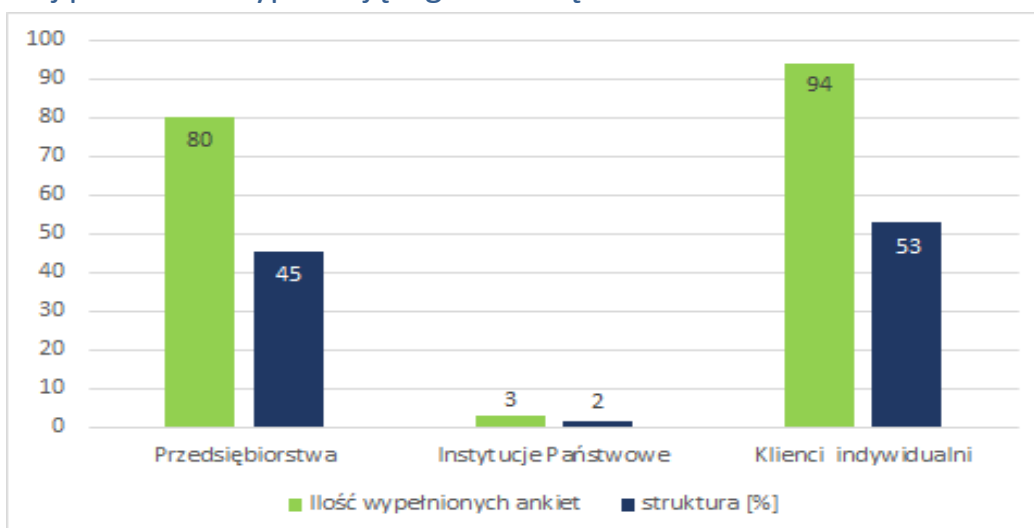
II. Prezentacja wyników ankiety

1. Ilość wypełnionych ankiet: n=177



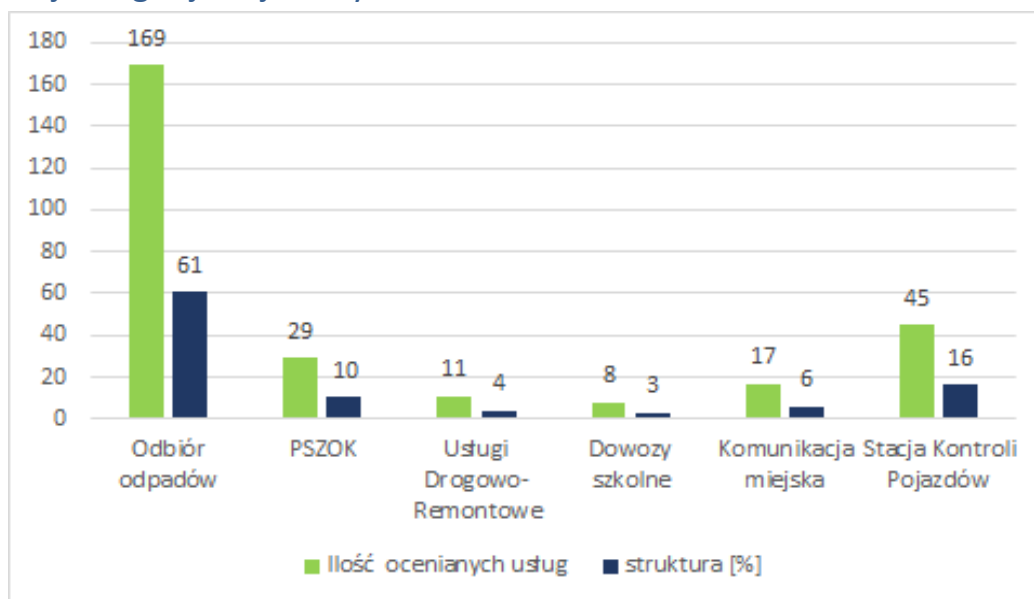
W ankiecie wzięło udział 177 respondentów, z czego 45 osób złożyło ofertę imienną a 132 osoby wypełniły formularz anonimowo, tj. 75 % wszystkich uczestników ankiety.

2. Rodzaj podmiotu wypełniającego ankietę: n=177



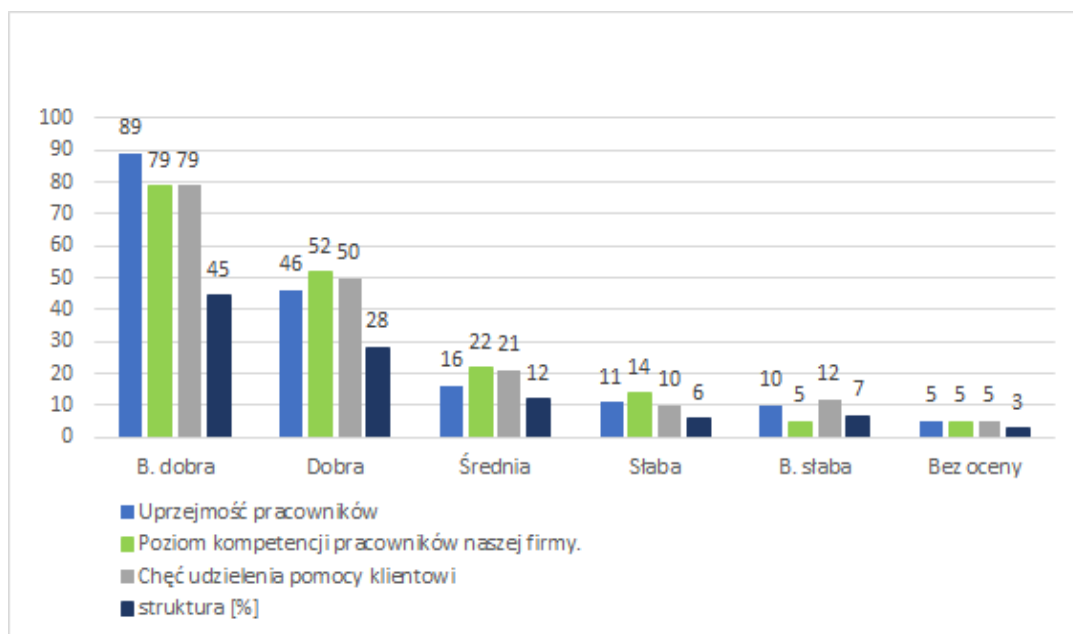
Zdecydowaną większość ankietowanych stanowili klienci indywidualni spółek (53%) oraz przedsiębiorstwa działające na terenie miasta i gminy Mosina (45%). Instytucje państwowe tj. szkoły, przedszkola, szpitale i urzędy stanowiły tylko dwa 2% respondentów.

3. Rodzaj usługi z jakiej korzystali klienci: n= 279



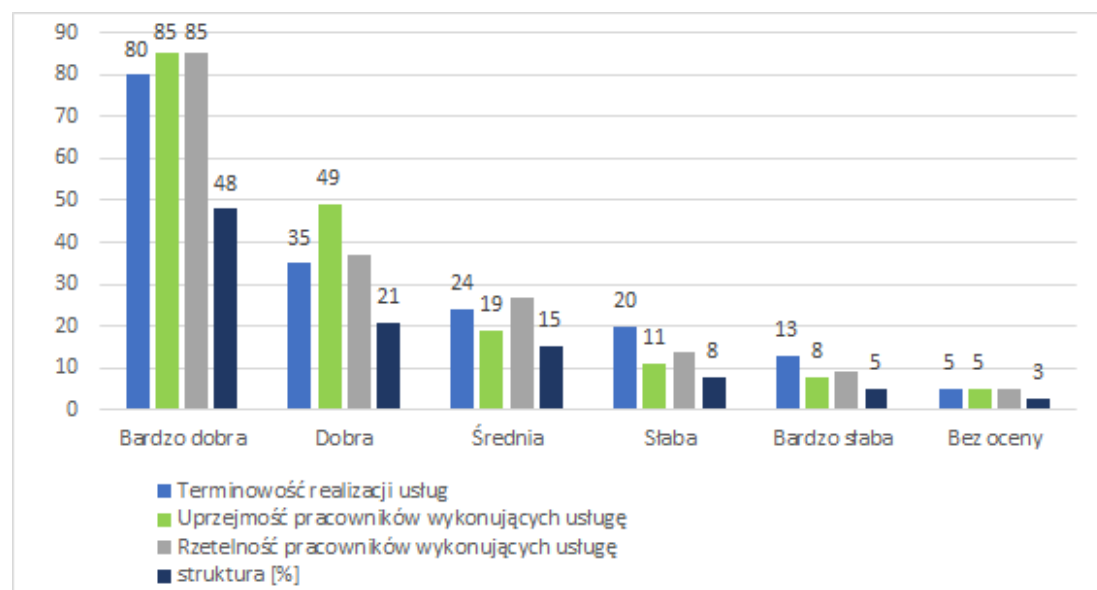
Z przeprowadzonego badania ewidentnie wynika, że wiodącą usługą, z której korzystają respondenci jest odbiór odpadów : 169 ocen (61%) . Niepokojąco małe zainteresowanie opiniodawcy wykazują w zakresie korzystania z PSZOK (10%) i komunikacji miejskiej (6%).

4. Ocena obsługi klienta:



Wysoko oceniono jakość obsługi naszych klientów w szczególności uprzejmość (89%) oraz poziom kompetencji pracowników spółki (79%).

5. Ocena procesu realizacji usługi

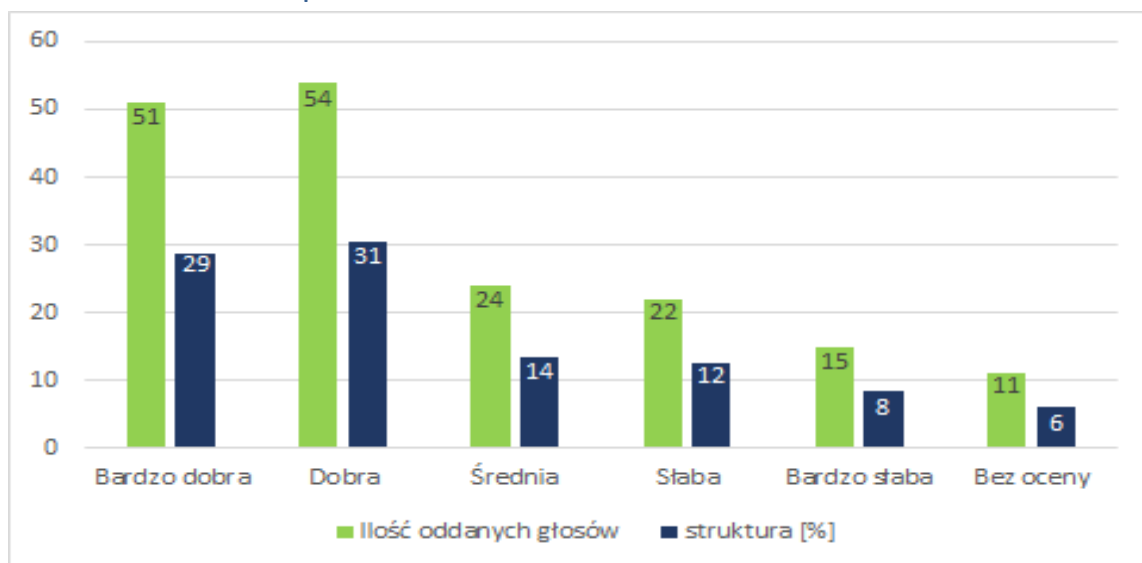


Ponad 80 % naszych respondentów bardzo dobrze ocenia proces realizacji usług.

6. Reklamacje dotyczące świadczonych usług- 44 klientów

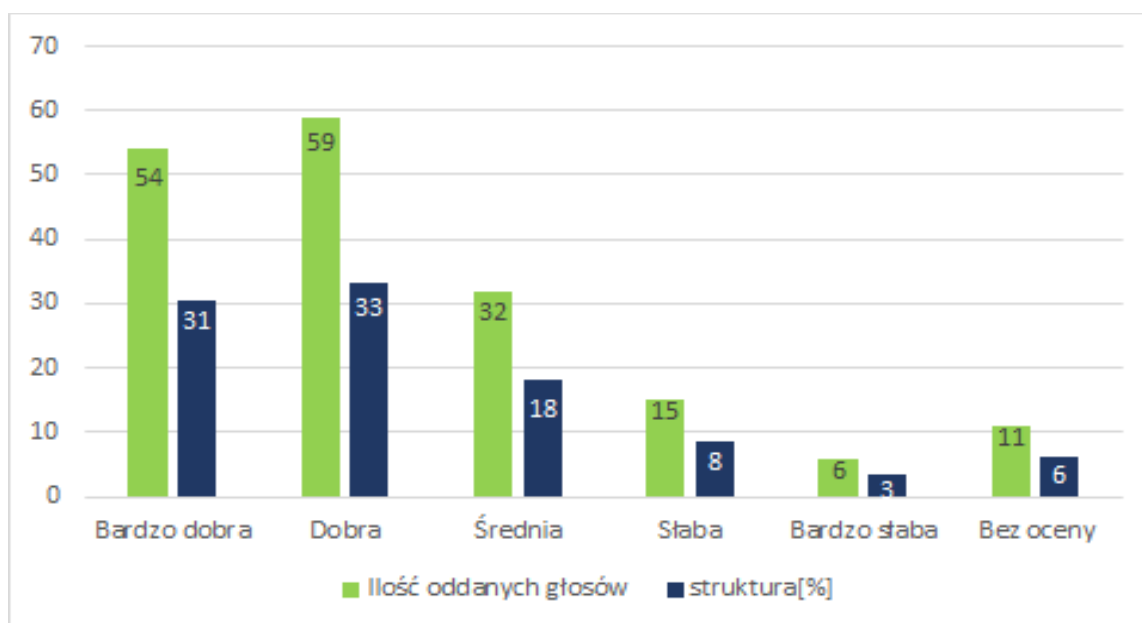
- Zaniedbania dotyczące odbioru odpadów 22 klientów
- Brak terminowości 11 klientów
- Naganne zachowanie pracowników 2 klientów
- Zaniedbania dotyczące komunikacji miejskiej 2 klientów
- Reklamacja dotycząca jakości wykonanych usług drogowych 1 klient
- Zaniedbania dotyczące dowozów szkolnych 1 klient
- Brak wyjaśnień dotyczących reklamacji 2 klientów

7. Ocena wizerunku spółki:



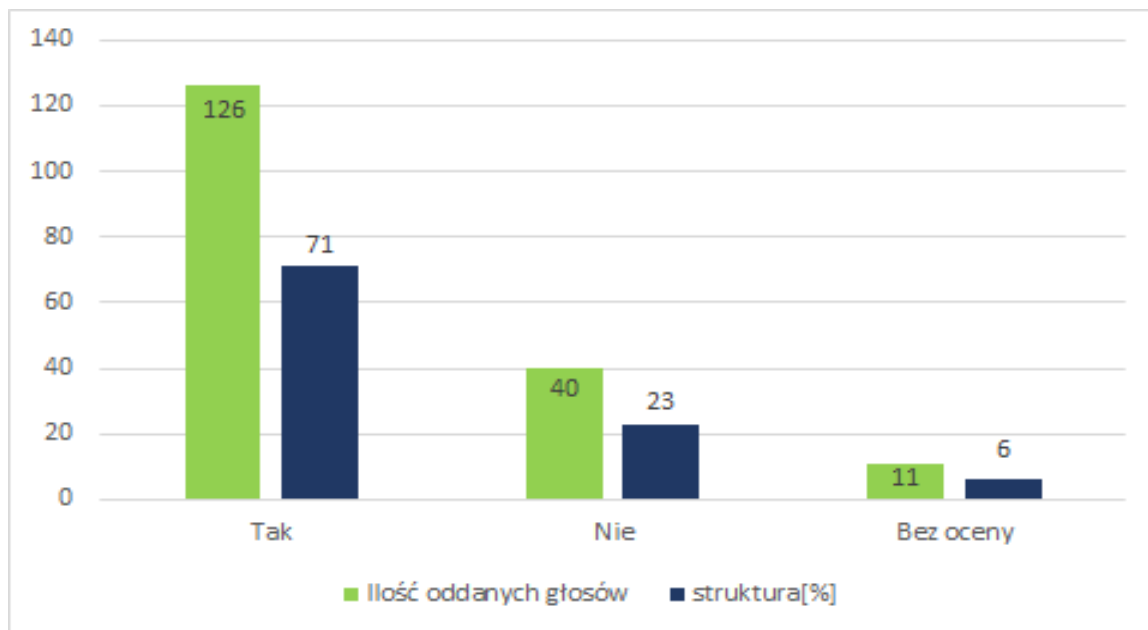
Tylko 60 % naszych respondentów oceniło wizerunek spółki jako bardzo dobry i dobry.

8. Ocena formy, jakości i dostępu do informacji dotyczącej oferowanych usług na stronie internetowej:



Nieco ponad 30% ankietowanych uznało informacje i sposób ich prezentowania na stronach internetowych jako dobrą i bardzo dobrą. Tyle samo oceniło jako średnią, słabą i bardzo słabą.

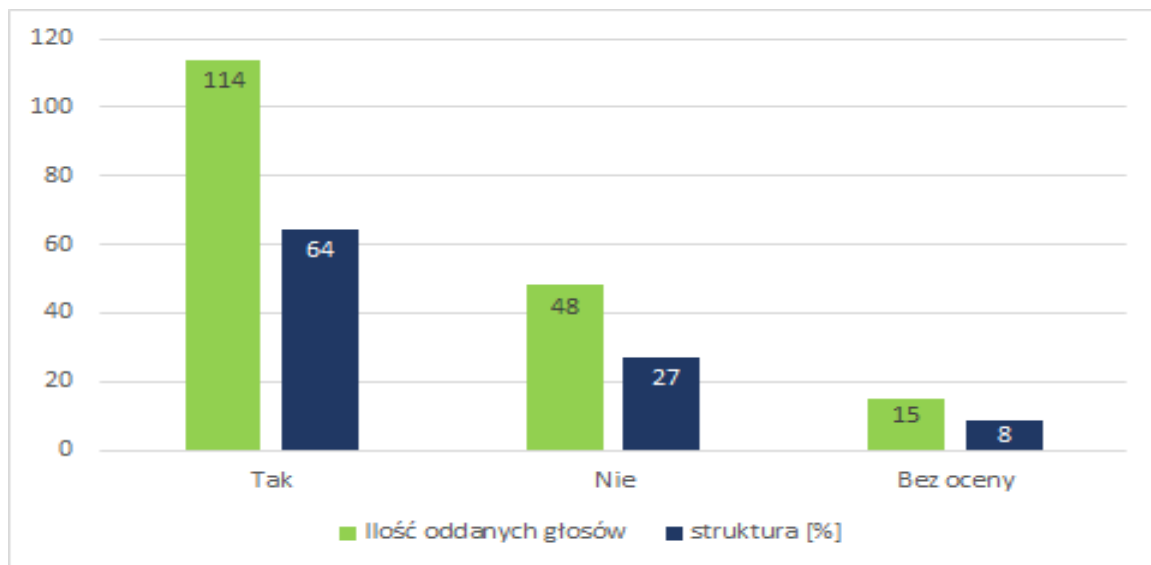
9. Ocena zadowolenia klientów ze współpracy z naszymi spółkami:



Ocena negatywna: **Nie**

- Zaniedbania dotyczące odbioru odpadów 17 klientów
- Brak kompetencji pracowników 13 klientów
- Nieuprzejmość pracowników 1 klient
- Zaniedbania dotyczące komunikacji miejskiej (nieuprzejmość pracowników) 1 klient
- Niezadowolenie z obsługi – Stacja Kontroli Pojazdów 1 klient
- Zaniedbania dotyczące jakości wykonywanych usług drogowych 1 klient
- Zaniedbania dotyczące prac remontowych – budynki komunalne 1 klient
- Bez podania wyjaśnienia 5 klientów

10. Ocena chęci rekomendacji usług naszych spółek przez klientów :



Ocena negatywna: **Nie**

- | | |
|---|-------------|
| ▪ Zaniedbania dotyczące odbioru śmieci | 9 klientów |
| ▪ Zbyt wysokie ceny wykonywanych usług | 4 klientów |
| ▪ Niekompetencja pracowników | 4 klientów |
| ▪ Przestarzały sprzęt (zła jakość wykonywanych usług) | 3 klientów |
| ▪ Niewłaściwy poziom wykonywanych usług- | 2 klientów |
| ▪ Brak konkurencji | 2 klientów |
| ▪ Brak podstaw do polecenia | 1 klient |
| ▪ Bez podania wyjaśnień | 23 klientów |

Propozycje zmian podane przez respondentów :

PSZOK

- Zmiana godzin funkcjonowania PSZOK tak aby można tam było bez problemu pojechać po pracy. Lepsza dostępność godzin PSZOK.
- Kontrolowanie jakie odpady i kto przywozi je do PSZOK

Selektywna zbiórka odpadów

- Zakup pojazdu do odbioru śmieci.

- Czyszczenie pojemników na odpady.
- Usługa mycia pojemników na śmieci przez spółkę.
- Odstawianie koszy na śmieci na miejsce.
- Jednakowe godziny dla wszystkich rodzajów odpadów.
- Pozostawienie odpowiedniej ilości worków na odpady w sposób uniemożliwiający ich przemieszczanie się np. do skrzynki pocztowej lub znacznie lepszy system pojemników bez worków.
- Pozostawianie właściwych worków do segregacji- zgodnych z odebrany odpadem.
- Odbiór wszystkich elektrośmieci (maszynki do chleba).
- Większy wybór kontenerów na odpady, np. 14m³
- Zwiększenie częstotliwości wywozu śmieci segregowanych.

Terminowość i częstotliwość odbioru odpadów

- Reagowanie na zgłoszenia o nie dokonaniu odbioru odpadów
- Terminowe wywozy i większe zaangażowanie pracowników w wykonywaną pracę Odbiór odpadów z większą częstotliwością.
- Terminowość odbioru odpadów .
- Mądre projektowanie czasu odbioru odpadów, w centrum, w godzinach szczytu.
- Ustalanie harmonogramu wywozu tak, aby śmieciarki nie blokowały ulic wyjazdowych z miasta w godzinach szczytu.
- Punktualność , terminowość w odbiorze odpadów.
- Brak opcji wyboru terminów odbioru odpadów.
- Dostosowanie usług do realnych wymagań klienta.
- Zmiany harmonogramu opóźnienia w wywozie lub jego brak powinny być szybko zgłaszane w sieci, by było wiadomo czy pojemniki mają stać na ulicy i jak długo.
- Możliwość odbioru odpadów co 2 miesiące.

Odbiór odpadów BIO

- Zmiana częstotliwości odpadów BIO i gabarytów. Obecny harmonogram obejmuje zbyt rzadkie terminy odbioru odpadów.
- Częstszych wywóz BIO oraz zabieranie choinek.
- Odbiór choinek od firm.
- Jeśli chodzi o szkoły i przedszkola to w okresie jesiennym nieodpłatny odbiór liści.
- Odbiór liści jesienią ze zwiększoną częstotliwością.
- Zmiana odbioru odpadów segregowanych typu BIO i wprowadzenie możliwość wrzucania odpadów w opakowaniach i foliach biodegradowalnych.
- Częstsze odbiory bio (zielone we workach), odbiór odpadów zgodnie z harmonogramem.

Ceny i stawki opłat

- Obniżka cen dla gospodarstw segregujących odpady.
- Zniżka dla rodzin z dziećmi.
- Szanowanie czyjegoś mienia (koszy).

- Stworzyć listę nieruchomości by kierowcy zaznaczali na niej gdy odbiorą odpady z danej posesji.
- Obciążenie za rzeczywisty odbiór odpadów.
- Obniżenie opłaty targowej i za wywóz śmieci.

Transport pasażerski

- Lepiej przemyślany rozkład jazdy komunikacji miejskiej.
- Mądre projektowanie rozkładów jazdy tak aby autobusy miały odpowiednie przerwy między kursami, żeby opóźnienie nie przekładało się na punktualność innych linii.
- Przygotowanie konsultacji w sprawie godzin kursów – często zdarza się, że mało kto korzysta z kursu ponieważ jest on realizowany o złej porze.
- Połączenie linii autobusowych z kursowaniem pociągów.
- Dostosowanie częstotliwości kursów autobusów pod rozkład jazdy pociągów.
- Zwiększona częstotliwość kursów autobusów do wsi Krosno, po każdym pociągu mógłby jechać autobus.
- Zwiększyć częstotliwość autobusu jeżdżącego do Krosinka, dopasować godziny autobusu do linii 651.
- Zmiana trasy linii 693 (tylko kurs II, dodatkowy przystanek Mosina rondo).
- Zmiana trasy linii 691- ograniczenie tzw. wjazdach kieszeniowych, które znacznie wydłużają podróż do miejscowości Kórnik lub utworzenie linii bezpośrednich.
- Integracja komunikacji miejskiej ze szkolną.
- Nowe autobusy dla dzieci i młodzieży.
- Inwestycje w nowoczesne busy np. hybrydowe, elektryczne.
- Informacja dla kierowców na temat aktualnej taryfy biletowej.
- Odpowiednie zarządzanie autobusami i dostosowanie ich gabarytów do potrzeb linii.
- Nowa linia autobusowa w okresie letnim na Górę Pożegowską.
- Komunikacja miejska w ramach ZTM.

Wizerunek

- Poprawa terminowości, jakości odpowiedzi, a także uprzejmości (dotyczy szczególnie pracowników biurowych i kierowców autobusów).
- Poprawić wizerunek spółek, lepszy i bardziej czytelny dostęp do informacji.
- Zmiana grafiki strony internetowej.
- Poprawa komunikacji - przekazu informacji do mieszkańców.
- Porządek w firmie i na placu.
- Więcej nowoczesności na miarę XXI wieku.
- Dodatkowy i nowy sprzęt.
- Zmiana zarządu i kierownictwa.
- Kultura przy rozmowie i rzetelnego wykonywania obowiązków.

Edukacja ekologiczna:

- Prowadzenie edukacji ekologicznej.
- Więcej informacji na temat edukacji dla dzieci i młodzieży w zakresie segregacji śmieci, akcje informacyjno - edukacyjne, konkursy we współpracy ze szkołami, samorządem, dobre praktyki, więcej nowoczesności w przekazie.
- Jasny i czytelny wykaz śmieci przeznaczonych do segregacji, możliwość segregacji styropianu opakowaniowego bez konieczności osobistego przywozu do ZUK.
- Pomoc klientom w znalezieniu rozwiązań związanych z odpadami trudnymi.

Ceny i opłaty

- Skandaliczna wysokość opłat.
- Rzetelność w fakturowaniu usług.
- Niższe ceny wykonywanych usług.
- Niezmiennosc cen.

Jakość usług:

- Staranność wykonywanych usług.
- Wzrost poziomu obsługi.
- Pozostawianie porządku po wykonywanych usługach remontowych – budynki komunalne.
- Większa częstotliwość równania i odśnieżania dróg.

Stacja kontroli pojazdów:

- Wprowadzić zapisy na konkretną godzinę przy badaniu technicznym pojazdu.
- Poprawić uprzejmość pracowników SKP.
-

Roboty drogowe i tereny zielone

- Sprawniejsze przeprowadzenia akcji odśnieżania dróg gruntowych.
- Zwiększona częstotliwość odśnieżania dróg.
- Zbyt częste odśnieżanie centrum miasta.
- Umiejętność pielęgnowania zieleni miejskiej.

III. Krótkie podsumowanie.

Przeprowadzone badanie satysfakcji klienta dostarczyło wielu cennych informacji dotyczących postrzegania i funkcjonowania spółek komunalnych w Gminie Mosina. Duża ilość otrzymanych formularzy oraz pozytywne opinie wystawione przez respondentów sondażu, świadczą o prawidłowym i rzetelnym wykonywaniu świadczonych przez spółki usług. Opinie negatywne natomiast pozwalają wysnuć wnioski dotyczące obszarów działalności, w których należy dołożyć wszelkich starań aby poprawić jakość powierzonych zadań.

IV. Wnioski

Dzięki przeprowadzonemu badaniu dowiedzieliśmy się jak nas postrzegają nasi klienci, jakimi drogami powinniśmy podążać aby w przyszłości lepiej spełniać oczekiwania mieszkańców i przedsiębiorców prowadzących działalność gospodarczą na terenie Gminy Mosina, jak i ościennych miejscowości. Zdecydowanie największą ilość respondentów oceniała działalność związaną z odbiorem odpadów, wynikiem czego ten rodzaj usług otrzymał najwięcej propozycji zmian wykonywanych zadań. Niewątpliwie odbiór odpadów jest wiodącą usługą obydwu spółek komunalnych i należy wnikliwie przyjrzeć się oczekiwaniom mieszkańców. Kolejnym rodzajem działalności, w której proponowano różnorodne rozwiązania była komunikacja miejska. W tym obszarze również należy dołożyć starań aby wyjść naprzeciw oczekiwaniom naszych klientów. Na uwagę zasługuje fakt, iż część postulatów zgłaszanych przez ankietowanych wynika z braku wiedzy na tematy związane z wykonywaniem poszczególnych zadań przez spółki komunalne. W związku z czym należy podjąć wszelkie działania edukacyjne, zarówno w obszarze edukacji ekologicznej jak i pozostałych obszarów działalności wykonywanej przez spółki ZUK i PUK. Zwiększenie świadomości społeczeństwa oraz wyjście naprzeciw oczekiwaniom respondentów pozwoli na lepsze dopasowanie usług do potrzeb klientów, a także umożliwi otwarcie oczekiwanego nowego kanału komunikacyjnego między mieszkańcami i przedsiębiorcami Gminy Mosina a spółkami komunalnymi.

Niniejsza ankieta jest dokumentem bazowym, na podstawie którego w niedalekiej przyszłości będą tworzone kolejne badania satysfakcji klienta. Chcielibyśmy aby ten proces był działaniem systematycznym, pozwalającym na rzetelne porównanie i ocenę sukcesywnie wprowadzanych zmian jakościowych i doskonalenia usług.

Analizę opracował zespół:

Jan Gurgun

Natalia Szymandera

Magdalena Ptak