

Kuratorium Oświaty w Warszawie

<https://www.kuratorium.waw.pl/pl/informacje/aktualnosci/2603,Podsumowanie-ankiety-oceniajacej-prace-Kuratorium-Oswiaty-w-Warszawie.html>
17.05.2025, 11:40

Strona znajduje się w archiwum.

Podsumowanie ankiety oceniającej pracę Kuratorium Oświaty w Warszawie

Na przełomie grudnia i stycznia zostało przeprowadzone badanie ankietowe dotyczące oceny zadowolenia klientów z załatwiania spraw w Kuratorium Oświaty w Warszawie. Ankietowani pozytywnie ocenili poziom usług urzędu.

OCEŃ PRACĘ
KURATORIUM
ANKIETA

Na przełomie grudnia i stycznia zostało przeprowadzone badanie ankietowe dotyczące oceny zadowolenia klientów z załatwiania spraw w Kuratorium Oświaty w Warszawie. Ankietowani pozytywnie ocenili poziom usług urzędu.

Badanie ankietowe oceny zadowolenia klientów z załatwiania spraw w Kuratorium Oświaty w Warszawie zostało przeprowadzone na przełomie roku 2011/2012. W celu dotarcia z badaniem do jak najszerszej grupy klientów zewnętrznych, zachowania jak największej anonimowości i dokonania badania w skali całego urzędu (obejmującego też delegatury), zostało ono przeprowadzone drogą internetową poprzez zamieszczenie ankiety na stronie internetowej Kuratorium Oświaty w Warszawie. Udział w badaniu ankietowym wzięło łącznie 701 klientów zewnętrznych. Prawie 61% wypełniających ankietę stanowiły osoby powyżej 46 roku życia, 33 % stanowiły osoby pomiędzy 36 a 45 rokiem życia, pozostałe 6% to osoby poniżej 36 roku życia. Większość osób biorących udział w ankiecie to kobiety – 80% ogółu.

Ankieta składała się z siedmiu pytań (w trzech pytaniach oceniających posłużono się pięciopunktową skalą opisową - zdecydowanie tak (5), raczej tak (4), trudno powiedzieć (3), raczej nie (2), nie (1)):

1. Jak często załatwia Pani/Pan sprawy w Kuratorium (pierwszy raz, raz na kilka lat, kilka razy do roku).
2. Czy uzyskała Pani/ Pan wyczerpującą informację załatwiając sprawę? (zdecydowanie tak, raczej tak, trudno powiedzieć, raczej nie, nie).
3. Czy obsługujący pracownik wykazał się profesjonalizmem w załatwieniu Pani/ Pana sprawy? (zdecydowanie tak, raczej tak, trudno powiedzieć, raczej nie, nie).
4. Czy Pani/ Pana sprawa została załatwiona terminowo? (tak, nie).

5. Czy obsługujący pracownik był uprzejmy i życzliwy? (zdecydowanie tak, raczej tak, trudno powiedzieć, raczej nie, nie).
6. Płeć (kobieta, mężczyzna).
7. Wiek (do 25 lat, 26-35 lat, 36-45 lat, powyżej 46 lat).

Wyniki i wnioski

W przypadku pytań oceniających w skali pięciostopniowej aż 88% (łącznie zdecydowanie tak i raczej tak) wypełniających ankietę uznało, że uzyskało wyczerpującą informację. Podobnie 88% (łącznie zdecydowanie tak i raczej tak) wypełniających ankietę uznało, że pracownik załatwiający ich sprawę wykazał się profesjonalizmem. 91% (łącznie zdecydowanie tak i raczej tak) wypełniających ankietę uznało, że pracownik był uprzejmy i życzliwy. Także zdecydowana większość badanych, tj. 95% uznała, że ich sprawa została załatwiona terminowo.

Dziękujemy wszystkim, którzy wzięli udział w ankiecie.

W załączeniu zbiorcze zestawienie wyników ankiety wg stanu na dzień 13 stycznia 2012 r.

Pliki do pobrania



[Ankieta podsumowanie](#)

388.98 KB

17.01.2012
Data publikacji 17.01.2012

Osoba wytwarzająca/odpowiadająca za informację:
Magdalena Deluga

Osoba udostępniająca informację:
Magdalena Deluga