

PRACE NAUKOWE

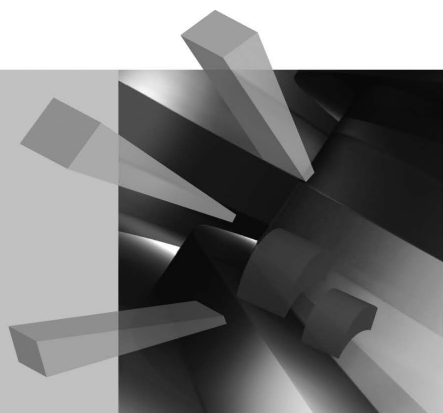
Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu

RESEARCH PAPERS

of Wrocław University of Economics

264

Orientacja na wyniki – modele, metody i dobre praktyki



Redaktorzy naukowi

Tadeusz Borys

Piotr Rogala



Wydawnictwo Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu
Wrocław 2012

Recenzenci: Witold Biały, Marek Bugdol, Joanna Ejdys, Piotr Grudowski,
Jan Jasiczak, Piotr Jedynek, Krystyna Lisiecka, Alina Matuszak-Flejszman,
Franciszek Mroczo, Bazyl Poskrobko, Piotr Przybyłowski, Tadeusz Sikora,
Elżbieta Skrzypek, Katarzyna Szczepańska, Stanisław Tkaczyk,
Maciej Urbaniak, Tadeusz Wawak, Małgorzata Wiśniewska,
Leszek Woźniak, Zofia Zymonik.

Redakcja wydawnicza: Elżbieta Kozuchowska, Barbara Majewska

Redakcja techniczna: Barbara Łopusiewicz

Korekta: Marcin Orszulak

Łamanie: Adam Dębski

Projekt okładki: Beata Dębska

Publikacja jest dostępna w Internecie na stronach:
www.ibuk.pl, www.ebscohost.com,
The Central and Eastern European Online Library www.ceeol.com,
a także w adnotowanej bibliografii zagadnień ekonomicznych BazEkon
http://kangur.uek.krakow.pl/bazy_ae/bazekon/nowy/index.php

Informacje o naborze artykułów i zasadach recenzowania znajdują się
na stronie internetowej Wydawnictwa
www.wydawnictwo.ue.wroc.pl

Kopiowanie i powielanie w jakiegokolwiek formie
wymaga pisemnej zgody Wydawcy

© Copyright by Uniwersytet Ekonomiczny we Wrocławiu
Wrocław 2012

ISSN 1899-3192

ISBN 978-83-7695-298-7

Wersja pierwotna: publikacja drukowana

Druk: Drukarnia TOTEM

Spis treści

Wstęp	9
Anna Balcerek-Wieszala, Liliana Hawrysz, Zaangażowanie organizacyjne – istota, pomiar i wdrożenie	11
Bartosz Bartniczak, Sposoby badania satysfakcji użytkowników Banku Danych Lokalnych	24
Tadeusz Borys, Kluczowe wymiary orientacji na wyniki	33
Renata Brajer-Marczak, Wyniki procesów z perspektywy dojrzałości procesowej organizacji zorientowanych na jakość	44
Eugenia Czernyszewicz, Samoocena jako element oceny skuteczności systemu zarządzania jakością i doskonalenia organizacji ukierunkowanej na wyniki	57
Ewa Czyż-Gwiazda, Systemy pomiaru wyników w organizacjach	71
Anna Dobrowolska, Wpływ projektowania systemu pomiaru procesów na osiąganie celów organizacji w koncepcji TQM	82
Joanna Ejdyś, Foresight znormalizowanych systemów zarządzania	93
Grzegorz Grela, Mariusz Hofman, Agnieszka Piasecka, Podejście procesowe w organizacjach zorientowanych projakościowo	109
Marzena Hajduk-Stelmachowicz, Aspekty środowiskowe a orientacja na wyniki w przedsiębiorstwach wdrażających ekoinnowacje	118
Marzena Hajduk-Stelmachowicz, Wsparcie dla przedsiębiorstw podczas wdrażania systemu zarządzania środowiskowego	130
Piotr Jedynak, Orientacja na wyniki w optyce badaczy znormalizowanych systemów zarządzania	142
Marian Kachniarz, Koncepcja systemu oceny efektywności samorządu lokalnego	150
Ewa Kastrau, Rola identyfikacji aspektów środowiskowych i ich oceny w procesie eliminacji negatywnego wpływu działalności polegającej na odbieraniu odpadów komunalnych na środowisko naturalne	163
Maja Kiba-Janiak, Wykorzystanie metody SERVQUAL do analizy jakości usług w obszarze transportu zbiorowego	175
Romuald Kolman, Analiza efektów systemu	189
Dariusz Kosiorek, Katarzyna Szczepańska, Aspekty badania satysfakcji pracowników	199
Adam Kosiuk, Pomiar efektów gospodarowania. Zrównoważona Karta Wyników	209
Krzysztof Kud, Doskonalenie kształtowania przestrzeni	220

Marta Kusterka-Jefmańska , Pomiar jakości życia na poziomie lokalnym – wybrane doświadczenia europejskie i doświadczenia polskich samorządów	230
Andrzej Kwintowski , Wybrane narzędzia pomocne przy postępowaniu z wyrobem niezgodnym	240
Krystyna Lisiecka , Modele pomiaru wyników w organizacjach.....	252
Jerzy Łańcucki , Jakość a satysfakcja klienta w usługach.....	271
Jacek Luczak, Marcelina Górzna , Ocena skuteczności metodyki zarządzania projektami PRINCE2 w administracji publicznej.....	282
Alina Matuszak-Flejszman , Determinanty skuteczności znormalizowanych systemów zarządzania	300
Mieczysław Morawski , Procesy dzielenia się wiedzą z udziałem pracowników kluczowych w wybranych przedsiębiorstwach turystycznych	316
Franciszek Mroczko , Skuteczne <i>public relations</i> w zarządzaniu kryzysowym	329
Krzysztof Nowosielski , Koszty jakości controllingu.....	344
Stanisław Nowosielski , Dojrzałość procesowa a wyniki ekonomiczne organizacji.....	354
Piotr Rogala , Zasada orientacji na wyniki a system zarządzania jakością	370
Magdalena Rojek-Nowosielska , Zasady społecznej odpowiedzialności Przedsiębiorstw wobec pracowników w kontekście zasad Modelu Doskonałości EFQM	381
Agata Rudnicka , Mierzenie wpływu społecznego przedsiębiorstw	394
Elżbieta Skrzypek , Wyznaczniki dojrzałości jakościowej organizacji w świetle wyników badań.....	401
Elżbieta Aleksandra Studzińska , Metody pomiaru efektywności banków ..	413
Katarzyna Szczepańska , Podstawy satysfakcji klienta w zarządzaniu jakością i jej implikacje	432
Tadeusz Wawak , Zarys modelu doskonalenia zarządzania w szkołach wyższych	451
Radosław Wolniak , Kryterium przywództwa w procesie oceny poziomu dojrzałości systemu zarządzania jakością	475
Leszek Woźniak, Sylwia Dziedzic , Ekoinnowacyjność i ekoinnowacje jako kryterium drogi ku ekologicznej i społecznej doskonałości.	488
Krzysztof Zymonik , Gwarancja producencka w kontekście odpowiedzialności za produkt.....	496

Summaries

Anna Balcerek-Wieszala, Liliana Hawrysz , Organizational engagement – essence, measurement and implementation.....	23
---	----

Bartosz Bartniczak , Methods of research of Local Data Bank users' satisfaction	32
Tadeusz Borys , Key dimensions of orientation to results	43
Renata Brajer-Marczak , The results of processes from the perspective of the process maturity of quality oriented organizations	56
Eugenia Czernyszewicz , Self-assessment as an element of assessing the effectiveness of the quality management system and improving results oriented organization	70
Ewa Czyż-Gwiazda , Performance measurement systems in organisations ...	81
Anna Dobrowolska , Influence of the design of the measurement system of processes on achieving goals in the TQM organizations	92
Joanna Ejdys , Application of foresight studies in the field of quality, environmental and safety management systems	108
Grzegorz Grela, Mariusz Hofman, Agnieszka Piasecka , Process approach in process oriented organizations	117
Marzena Hajduk-Stelmachowicz , Environmental aspects and orientation to results in enterprises implementing eco-innovations	129
Marzena Hajduk-Stelmachowicz , Support for enterprises during the process of implementation of the Environmental Management System	141
Piotr Jedynak , Orientation to results from the perspective of standardised management systems researchers	149
Marian Kachniarz , Concept of a local government efficiency assessment system	162
Ewa Kastrau , Role of identification of environmental aspects and their assessment within the process of elimination of the negative impact that collecting of municipal waste has on natural environment	174
Maja Kiba-Janiak , Application of the SERVQUAL method for an analysis of service quality in the field of collective transport	188
Romuald Kolman , System effects analysis	198
Dariusz Kosiorek, Katarzyna Szczepańska , Aspects of research on employees' job satisfaction	207
Adam Kosiuk , Tools for measuring the effectiveness of economy. Balanced scorecard	219
Krzysztof Kud , Principles of excellence in the space management in municipalities	229
Marta Kusterka-Jefmańska , Life quality measurement at the local level – selected european experience and the experience of polish local government	239
Andrzej Kwintowski , Selected tools helpful in proceeding with a non-conforming product	251
Krystyna Lisiecka , Measurement result models in organizations	270
Jerzy Lańcucki , Quality and customer satisfaction in services	281

Jacek Łuczak, Marcelina Górzna , Evaluation of the effectiveness of the project management methodology PRINCE2 in the public administration	299
Alina Matuszak-Flejszman , Determinants of the effectiveness of standardised management systems.....	315
Mieczysław Morawski , Processes of sharing knowledge with key members in selected tourist enterprises	327
Franciszek Mroczko , Effective public relations in crisis management	343
Krzysztof Nowosielski , Quality costs of controlling	353
Stanisław Nowosielski , Process maturity and organisation business results..	369
Piotr Rogala , Results orientation versus the quality management system ISO 9001	380
Magdalena Rojek-Nowosielska , Corporate Social Responsibility principles toward employees in the context of EFQM Excellence Model's principles.....	393
Agata Rudnicka , Corporate social impact measurement	400
Elżbieta Skrzypek , Quality maturity in the light of research findings	412
Elżbieta Aleksandra Studzińska , Methods for measuring the effectiveness of banks.....	431
Katarzyna Szczepańska , Fundamentals of customer satisfaction in quality management and its implications	450
Tadeusz Wawak , Outline of the management improvement model in higher education institutions.....	474
Radosław Wolniak , Criterion for leadership in the process of evaluation of the maturity of a quality management system.....	487
Leszek Woźniak, Sylwia Dzedzic , Ecological innovative character and ecological innovations as a means of ecological and social excellence	495
Krzysztof Zymonik , Producer's guarantee in the context of product liability	510

Bartosz Bartniczak

Uniwersytet Ekonomiczny we Wrocławiu
e-mail: bartosz.bartniczak@ue.wroc.pl

SPOSOBY BADANIA SATYSFAKCJI UŻYTKOWNIKÓW BANKU DANYCH LOKALNYCH

Streszczenie: Bank Danych Lokalnych jest największym w Polsce zbiorem informacji o sytuacji społecznej, gospodarczej, demograficznej i stanie środowiska województw, powiatów oraz gminy, a także regionów i podregionów. W BDL gromadzone są – do celów statystycznych – oraz systematycznie uzupełniane i aktualizowane informacje statystyczne o poszczególnych jednostkach terytorialnych. Użytkownicy banku mają poprzez jego stronę internetową stały dostęp do aktualnych informacji statystycznych. Stale zwiększająca się liczba użytkowników oraz dostępnych cech powoduje konieczność dostosowania świadczonej usługi do oczekiwań użytkowników. Dlatego tak ważnym zagadnieniem jest badanie potrzeb i satysfakcji jego użytkowników. Celem artykułu jest pokazanie sposobów badania satysfakcji użytkowników BDL. Zaprezentowane zostaną wyniki przeprowadzonych badań ankietowych satysfakcji użytkowników banku oraz metody, za pomocą których odbywa się badanie satysfakcji.

Słowa kluczowe: satysfakcja, badanie, Bank Danych Lokalnych.

1. Wstęp

Bank Danych Lokalnych (BDL) jest największym w Polsce zbiorem informacji o sytuacji społecznej, gospodarczej, demograficznej i stanie środowiska, opisującym województwa, powiaty oraz gminy jako podmioty systemu organizacji społecznej i administracyjnej państwa, a także regiony i podregiony stanowiące elementy nomenklatury jednostek terytorialnych do celów statystycznych. W BDL gromadzone są – do celów statystycznych – oraz systematycznie uzupełniane i aktualizowane informacje statystyczne o poszczególnych jednostkach terytorialnych. Użytkownicy banku poprzez jego stronę internetową mają stały dostęp do aktualnych informacji statystycznych. Zasoby zgromadzone w banku umożliwiają prowadzenie wielowymiarowych analiz statystycznych w układach regionalnych i lokalnych [Bartniczak 2012, s. 25]. Każdego miesiąca strony internetowe banku odwiedzane są przez bardzo dużą liczbę uczestników. W czerwcu 2012 roku strona internetowa banku odwiedziła ponad 287 tys. wejść. Z roku na rok zwiększa się zawartość informacyjna

banku. W 1995 roku liczba dostępnych cech wynosiła 1496, a w 2011 już 43 131. Stale zwiększająca się liczba użytkowników oraz dostępnych cech powoduje konieczność dostosowania świadczonych usług do oczekiwań użytkowników. Dlatego tak ważnym zagadnieniem jest badanie potrzeb i satysfakcji jego użytkowników. Osoby zarządzające BDL zdały sobie sprawę, że poszerzenie wiedzy o użytkownikach banku może przyczynić się do lepszego dopasowania oferty informacyjnej do ich potrzeb. Satysfakcja rozumiana jest jako subiektywne odczucie zadowolenia wynikające z zaspokojenia jakiejś potrzeby. W przypadku BDL potrzebą tą będzie pozyskanie poszukiwanych informacji statystycznych o konkretnej jednostce statystycznej. Na poczucie satysfakcji wpływa wiele czynników, których spełnienie łączne może powodować, że dany klient (użytkownik) będzie czuł się usatysfakcjonowany. Podkreślić należy, że badanie satysfakcji użytkowników banku jest bardzo ważne ze względu na to, że jest on głównym źródłem informacji o jednostkach administracyjnych. Powoduje to konieczność dostarczania informacji, które zaspokoją użytkowników.

Celem artykułu jest pokazanie sposobów badania satysfakcji użytkowników BDL. Ocenie poddane zostaną dotychczas przeprowadzone badania.

2. Ankieta badania satysfakcji użytkowników banków

BDL jest internetową bazą danych, dlatego też badanie satysfakcji jego użytkowników w głównej mierze odbywa się drogą elektroniczną. Drogą elektroniczną odbywa się bowiem cały proces komunikacji między bankiem a jego użytkownikami.

Podstawowym narzędziem, za pomocą którego badana jest satysfakcja użytkowników BDL, jest ankieta umieszczona na stronie internetowej banku [www.stat.gov.pl/bdl]. Celem przeprowadzonych badań ankietowych było:

- Poznanie głównych grup odbiorców informacji oferowanej przez bank.
- Zrozumienie oczekiwań i wymagań użytkowników.
- Kształtowanie oferty informacyjnej banku na podstawie zgłoszonych potrzeb.

Ankieta udostępniona została 16 listopada 2011 roku. Jest to pierwsza próba badania satysfakcji użytkowników, w związku z czym podjęto decyzję, że ankieta nie może być zbyt rozbudowana, aby nie zniechęcać użytkowników do jej wypełnienia. Ankieta składa się z sześciu pytań dotyczących:

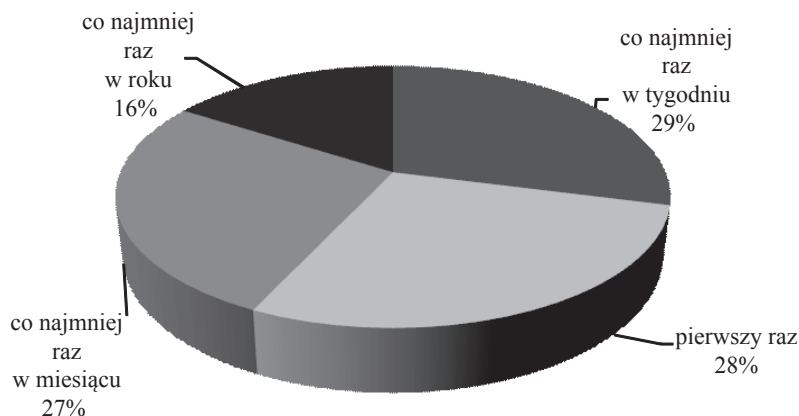
- 1) częstotliwości korzystania z BDL,
- 2) spełnienia oczekiwań dotyczących zasobów BDL,
- 3) poziomu terytorialnego, na jakim poszukiwane są informacje,
- 4) oceny trudności korzystania z banku,
- 5) korzystania z systemu pomocy banku,
- 6) grupy użytkowników, do której należy ankietowany.

Taka konstrukcja ankiety ma dostarczyć osobom zarządzającym bankiem informacji o tym, jak często odbiorcy korzystają z jego zasobów. Pozwoli to uzyskać odpowiedź na pytanie, czy przeważają użytkownicy jednorazowi, czy też tacy, którzy

korzystają z banku bardzo często, a jego zasoby wykorzystują w codziennej pracy. Drugie pytanie miało pokazać, jak odbiorcy oceniają zasoby informacyjne banku. Zasoby te są bardzo liczne – jak wskazano we wstępie, wynoszą one obecnie już ponad 43 tys. cech. Może się jednak okazać, że pomimo bardzo dużej liczby cech brakować będzie informacji, które potrzebne są użytkownikom. Jeśli użytkownicy wskażą, że zasoby informacyjne są niewystarczające, celowe będzie uzupełnienie banku o całkiem nowe cechy (wymagać to może zmian w programie badań statystycznych), konieczne także może okazać się usunięcie części cech, aby zbiór dostępnych danych nie był zbyt rozbudowany, co pozwoli na sprawne korzystanie z zasobów. Kolejne pytanie daje możliwość dowiedzenia się, o którym poziomie podziału terytorialnego, zgodnym z klasyfikacją NUTS, użytkownicy poszukują najwięcej informacji. Pozwoli to na zdefiniowanie tego poziomu, a następnie opisanie go odpowiednią liczbą cech. Sposób korzystania z banku wynika w głównej mierze z możliwości technicznych posiadanych przez Główny Urząd Statystyczny, ale sugestie użytkowników mogą być wykorzystane przy wprowadzaniu zmian. Zmiany te jednak muszą być technicznie możliwe do wykonania. Bank posiada rozbudowany system pomocy. Znajdują się w niej informacje kontaktowe (telefoniczne i mailowe), aktualności (nowe dane, dane zlikwidowane, nowe funkcjonalności aplikacji), wymagania techniczne, a także podstawowe informacje o banku. Dla zarządzających bankiem jest zatem bardzo ważne, aby uzyskać informacje o tym, czy użytkownicy korzystają z informacji w niej zawartych. Ostatnie pytanie dotyczy tego, do jakiej grupy użytkowników należy korzystający z banku. W momencie powstania banku grupą docelową jego użytkowników byli przedstawiciele jednostek samorządu terytorialnego. Z biegiem lat z banku coraz częściej korzystają inne grupy (np. przedstawiciele firm doradczych i konsultingowych). Zdefiniowanie podstawowych grupy użytkowników będzie pozwalało na sprofilowanie pod jej wymagania zasobów informacyjnych banku.

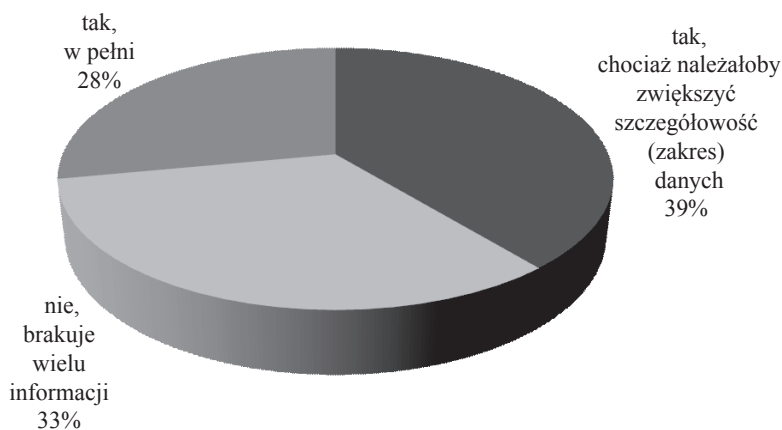
Ankiety wypełniło dotychczas (maj 2012 roku) 500 użytkowników BDL. Otrzymane wyniki badań dotyczące częstotliwości korzystania z jego zasobów pokazują bardzo wyrównaną strukturę. Wśród użytkowników BDL dominują ci, którzy korzystają z jego zasobów przynajmniej raz w tygodniu, ale ta dominacja jest minimalna (rys. 1). Niewiele mniej wypełniających ankietę odwiedziło stronę internetową banku po raz pierwszy oraz odwiedza ją co najmniej raz w miesiącu. Takie wyniki pokazują, że bank ma zarówno stałych użytkowników, jak i takich, którzy korzystają z niego sporadycznie. Szczególnie cenne uwagi na temat funkcjonowania banku mogą zgłaszać osoby systematycznie korzystające z jego zasobów, ponieważ to one mogą obserwować zmiany zachodzące w banku.

Zdecydowana większość ankietowanych odpowiedziała twierdząco na pytanie dotyczące spełnienia ich oczekiwań przez zasoby banku (rys. 2). Spośród tych osób aż 39% zasugerowało konieczność zwiększenia szczegółowości (zakresu) danych. Odpowiedzi takie mogą wynikać z faktu, że osoby korzystające z banku poszukują informacji w ściśle określonej dziedzinie, co powoduje, że w ich opinii w niej powinno znajdować się jak najwięcej informacji.



Rys. 1. Struktura uzyskanych odpowiedzi na pytanie o częstotliwość korzystania z BDL

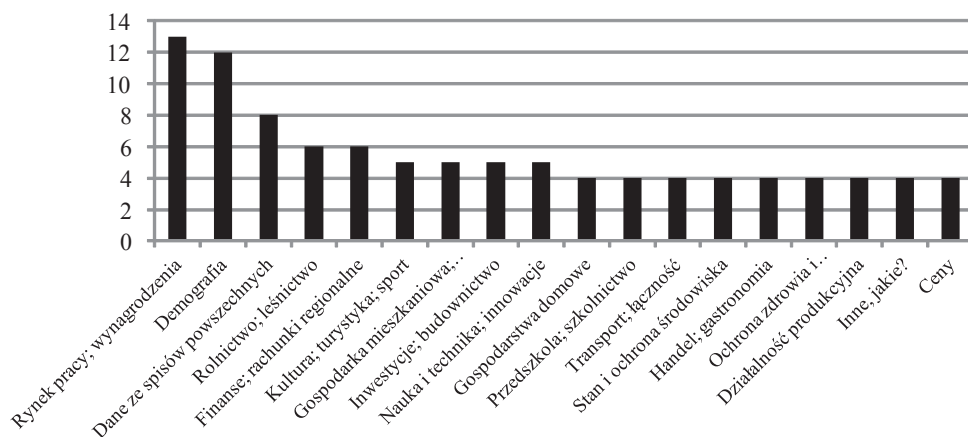
Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiety.



Rys. 2. Struktura uzyskanych odpowiedzi na pytanie, czy zasoby Banku Danych Lokalnych spełniają Pani/Pana oczekiwania

Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiety.

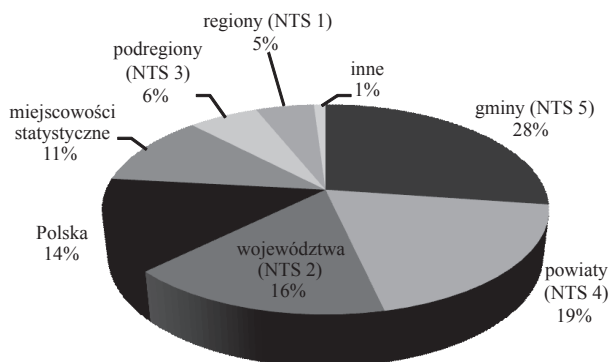
Ankietowani mogli zaznaczyć, w jakim obszarze, ich zdaniem, brakuje najwięcej informacji. Otrzymane wyniki pokazują, że osoby odpowiadające chciałyby głównie rozszerzenia zakresu informacyjnego w obszarze rynku pracy i demografii (rys. 3). Należy jednak zwrócić uwagę, że te dwa obszary w BDL opisane są bardzo dużą liczbą cech.



Rys. 3. Struktura odpowiedzi na pytanie o rozszerzenie zawartości informacyjnej w poszczególnych dziedzinach

Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiety.

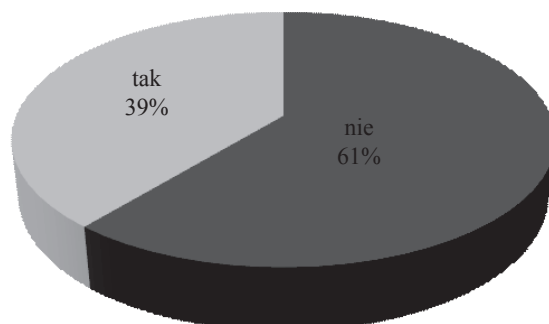
BDL prezentuje informacje na poziomie lokalnym i regionalnym w podziale zgodnym z klasyfikacją NTS (regiony, województwa, podregiony, powiaty, gminy). Jako punkt odniesienia wyświetlane są również informacje dla Polski. Największym zainteresowaniem odbiorców cieszą się informacje prezentowane na poziomie lokalnym i regionalnym (rys. 4). Pokazuje to, że bank spełnia swoją rolę, jaka podkreślona została nawet w nazwie – dostarczanie informacji na poziomie lokalnym. Najmniejszym zainteresowaniem użytkowników cieszą się informacje prezentowane na poziomie NTS 1 oraz NTS3, a więc poziomach nieodpowiadających podziałowi terytorialnemu kraju.



Rys. 4. Struktura odpowiedzi na pytanie o poziom terytorialny, na którym istnieje zapotrzebowanie na dane

Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiety.

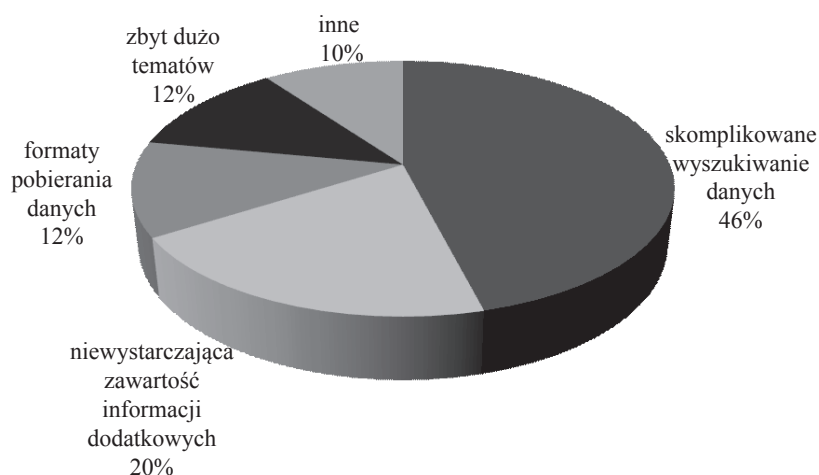
Odpowiadając na kolejne pytanie, 61% ankietowanych stwierdziło, że korzystanie z banku nie przysporzyło im trudności (rys. 5). Można z tego wnioskować, że obecnie funkcjonująca aplikacja umożliwiająca pobieranie danych jest przyjazna dla użytkowników. Strona internetowa banku w przejrzysty sposób prezentuje informacje dla odbiorców.



Rys. 5. Struktura odpowiedzi na pytanie, czy korzystanie z BDL przysporzyło trudności

Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiety.

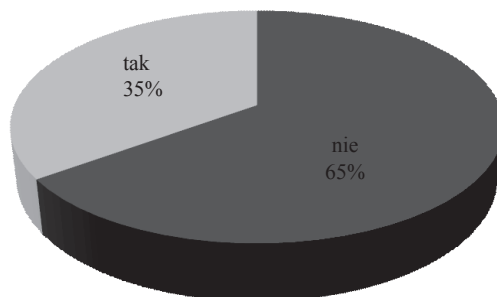
Osoby, które wskazały, że korzystanie z banku przysporzyło im trudności, zostały poproszone o rozwinięcie swojej wypowiedzi i sprecyzowanie, w jakim obszarze te trudności wystąpiły. Blisko połowa ankietowanych zwróciła uwagę na skomplikowane wyszukiwanie danych (rys. 6). Wśród nich znajdowały się jednak w zdecydowanej większości osoby korzystające pierwszy raz z banku. Osoby korzystające często z banku nie zgłaszały tego problemu.



Rys. 6. Struktura odpowiedzi na pytanie o obszary, gdzie wystąpiły trudności

Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiety.

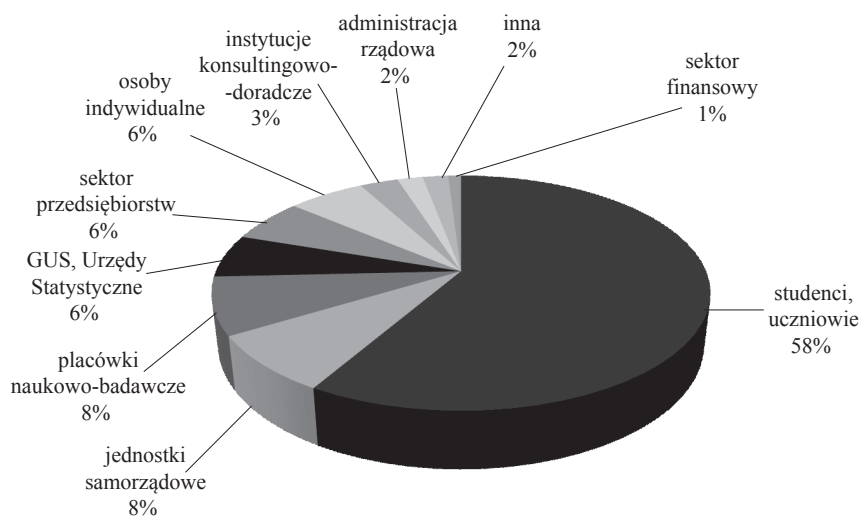
Bank ma bardzo rozbudowany system pomocy, dlatego autorzy ankiety postanowili zapytać o jej wykorzystanie (rys. 7). Blisko 2/3 ankietowanych odpowiedziało, że z niej nie korzysta. Pokazuje to, że rozbudowany system pomocy zawierający dużo informacji nie spotyka się z dużym zainteresowaniem użytkowników.



Rys. 7. Struktura odpowiedzi na pytanie o korzystanie z systemu pomocy banku

Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiety.

Blisko 60% użytkowników BDL stanowią studenci i uczniowie (rys. 8). Można więc wskazać, że informacje przez nich pobierane wykorzystywane są w przygotowywanych przez nich pracach. Udział pozostałych użytkowników kształtował się na bardzo wyrównanym poziomie. Zwrócić należy uwagę, że udział grupy docelowej, dla której został stworzony bank, a więc przedstawicieli jednostek samorządowych, wyniósł tylko 8%.



Rys. 8. Struktura odpowiedzi na pytanie o grupę użytkowników

Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiety.

Podsumowując przeprowadzoną analizę, trzeba zwrócić uwagę, że udział w ankiecie brały te osoby, które wyraziły taką wolę. Wskutek tego wyniki ankiety nie mogą być traktowane jako reprezentatywne.

3. Pozostałe metody badania satysfakcji użytkowników

Jak wskazano powyżej, podstawowym narzędziem badania satysfakcji użytkowników BDL jest ankieta internetowa. Oprócz jednak ankiety badanie to odbywa się za pomocą profilu w portalu społecznościowym Facebook [<http://www.facebook.com/BankDanychLokalnych>]. BDL ma swoją stronę, na której zamieszczane są pytania dotyczące nowości pojawiających się w banku, a także jego zawartości. Na stronie przeprowadzono sondę dotyczącą m.in.:

- problemów związanych z zaznaczaniem wielu jednostek terytorialnych,
- sposobów prezentacji danych,
- informacji na temat metadanych.

Wyniki każdej z tych sond zostały wykorzystane przez osoby zarządzające bankiem do usprawnienia jego funkcjonowania. Facebook stał się narzędziem najszybszej komunikacji z użytkownikami. BDL jest internetową bazą danych, dlatego też dla większości użytkowników najwygodniejszym i najszybszym sposobem komunikacji jest Internet.

Badanie w pewnym sensie satysfakcji użytkowników banku prowadzone jest podczas wielu różnorodnego rodzaju konferencji, na których dokonywana jest prezentacja banku. Po każdej takiej prezentacji słuchacze mają możliwość wskazania jego słabych stron i propozycji zmian w jego funkcjonowaniu. Oprócz tego nowe rozwiązania w banku przed ich zastosowaniem prezentowane są podczas konferencji, na których zbierane są opinie o planowanych zmianach. Należy podkreślić, że wielu prelegentów na konferencjach korzysta z zasobów BDL, wskazując na ich dużą użyteczność w trakcie przeprowadzanych badań.

Użytkownicy banku mają również możliwość kontaktu za pomocą poczty elektronicznej. Bardzo często zdarza się tak, że użytkownicy wskazują, co w banku powinno być zmienione, z dotarciem do jakich informacji mają największy problem. Z drugiej jednak strony zdarza się, że do banku trafiają maile zadowolonych użytkowników.

Ostatnim kanałem kontaktu z DBL jest kontakt telefoniczny. Użytkownicy mają możliwość skorzystania z „zakładki pomoc” i uzyskania informacji na tematy merytoryczne bądź też techniczne związane z funkcjonowaniem banku.

4. Zakończenie

W artykule przedstawiono sposoby badania satysfakcji użytkowników BDL. Przeprowadzona analiza pokazała, że głównym narzędziem wykorzystywanym w tym

celu jest ankieta internetowa. Budowa ankiety nie w pełni jednak umożliwia wyciągnięcie wniosków na temat satysfakcji użytkowników banku. Ankieta bowiem opracowana jest w bardzo „skrótowy” sposób, zawiera bardzo małą liczbę pytań, które dotyczą bardzo wielu aspektów funkcjonowania banku. Powoduje to, że bardzo trudno na podstawie analizy jej wyników wyciągać informacje na temat satysfakcji użytkowników. Konieczne zmiany w jej budowie powinny dotyczyć przede wszystkim jej zawartości merytorycznej, a także celowego doboru próby do badania.

Pozostałe metody wykorzystywane do badania satysfakcji spełniają swoją rolę tylko częściowo. Najlepszym instrumentem wydaje się strona w portalu społecznościowym Facebook, która umożliwia bardzo szybki kontakt z użytkownikami i szybkie poznanie ich opinii.

Podjęte próby badania satysfakcji użytkowników BDL ocenić należy jednak bardzo pozytywnie. Nie zdarza się bowiem często, aby instytucja publiczna badała satysfakcję swoich klientów. Do tej pory takie badania przeprowadzały w głównej mierze jednostki samorządu terytorialnego.

Literatura

Bartniczak B., *Moduł wskaźników zrównoważonego rozwoju w Banku Danych Lokalnych*, „Wiadomości Statystyczne” 2012, nr 9.

www.stat.gov.pl/bdl.

www.facebook.com/BankDanychLokalnych.

Wyniki ankiety badania satysfakcji użytkowników Banku Danych Lokalnych

METHODS OF RESEARCH OF LOCAL DATA BANK USERS' SATISFACTION

Summary: Local Data Bank is Poland's largest collection of information about social, economic and demographic situation as well as the state of the environment of voivodeships, counties and municipalities and also of regions and subregions. The LDB gathers and systematically develops and updates statistical information on various territorial units for statistics. Bank users have access to timely statistical information through its website. Steadily increasing number of users and available features will need to adapt services to users requirements. Therefore, such an important issue is to study the needs and satisfaction of its users. The main aim of this article is to show ways in which the research of users satisfaction in LDB is conducted. The article will present the results of research of users satisfaction of the bank and the methods with the use of which satisfaction research is conducted.

Keywords: satisfaction, survey, Local Data Bank.