

## Badanie poziomu jakości usług

Wychodząc naprzeciw oczekiwaniom jednostek administracji publicznej nasza firma oferuje możliwość zbadania poziomu jakości usług, opinii pracowników oraz opinii mieszkańców na temat funkcjonowania badanej jednostki i obszaru jej działania.

[www.biostat.com.pl](http://www.biostat.com.pl)



## Wsparcie dla instytucji publicznych

Bezpośrednim efektem naszego działania jest wsparcie decyzji, znacząco wpływających na funkcjonowanie lokalnych jednostek administracji publicznej, a co za tym idzie - na jego właściwy wizerunek wśród mieszkańców miasta/gminy.

Realizujemy również badania współfinansowane z Europejskiego Funduszu Społecznego, w tym ewaluacje i audyty.

## Najczęściej stosowane narzędzia badawcze:

- ✓ Analiza danych zastanych Desk Research
- ✓ Ankiety bezpośrednie PAPI
- ✓ Ankiety telefoniczne CATI
- ✓ Indywidualne Wywiady pogłębione IDI
- ✓ Analiza SWOT
- ✓ Studium przypadku CASE STUDY
- ✓ Ankieta internetowa CAWI
- ✓ Technika Tajemniczego Klienta
- ✓ Inne techniki badawcze np. panel ekspercki, FGI etc.

### Dzięki badaniu możliwe jest:

- ✓ Określenie mocnych i słabych stron oraz szans i zagrożeń funkcjonowania placówki.
- ✓ Poznanie oczekiwań mieszkańców, co do działania placówki.
- ✓ Nawiązanie dialogu z lokalną społecznością.
- ✓ Poznanie opinii pracowników pozwalających na działania wpływające bezpośrednio na jakość obsługi Klienta.

### W ramach oferty otrzymają państwo:

- ✓ Opracowanie koncepcji badania oraz narzędzi badawczych.
- ✓ Realizację wywiadów z mieszkańcami / podmiotami gospodarczymi.
- ✓ Raport w wersji drukowanej i elektronicznej, zawierający wnioski i rekomendacje.
- ✓ Prezentację multimedialną

### Główne obszary badawcze:

- ✓ Satysfakcja z jakości obsługi.
- ✓ Opinia mieszkańców powiatu / gminy.
- ✓ Opinia pracownicza i klimat organizacyjny.
- ✓ Klimat dla rozwoju przedsiębiorczości.
- ✓ Badania aktywności miasta / gminy w Internecie.

### Wyniki naszych badań posłużą do opracowania:

- ✓ Dokumentów o charakterze strategicznym (strategie powiatowe, strategie rozwoju miast, strategie rozwoju gminy, plan rozwoju lokalnego, wieloletnie programy inwestycyjne, etc.
- ✓ Cyklicznych monitoringu i sprawozdań z realizacji celów strategicznych.
- ✓ Szkoleń dla pracowników, programów konsultacji społecznych.
- ✓ Kampanii wizerunkowych.

## Badanie realizowane jest w następujących etapach:

---

- 01 **Zbieranie informacji**  
Zbieranie wszystkich informacji niezbędnych do realizacji projektu.
- 02 **Opracowanie i weryfikacja narzędzi badawczych**  
Przygotowanie kwestionariuszy ankiet oraz szkolenia dla ankieterów.
- 03 **Wykonanie badania:**  
Przeprowadzenie badania w oparciu o ustalone standardy i opracowane narzędzia. Zastosowanie wywiadów bezpośrednich PAPI w kontaktach z mieszkańcami i pracownikami jednostki.
- 04 **Opracowanie wyników:**
  - ✓ Raport końcowy zestawiający badania z poszczególnych obszarów.
  - ✓ Zestawienia statystyczne.
  - ✓ Prognozy dla badanych obszarów.
  - ✓ Zestawienia tabelaryczne i prezentacje w formie wykresów.
  - ✓ Rekomendacje i wnioski.



## Nasze doświadczenie:

---

Posiadamy bogate doświadczenie w przeprowadzaniu badań dla lokalnych jednostek administracji publicznej. Pełną listę referencyjną znajdą państwo na naszej stronie internetowej [www.biostat.com.pl](http://www.biostat.com.pl). Zapraszamy do skorzystania z naszych usług - zaufało nam już ponad 130 instytucji z sektora publicznego.



## Odpowiadamy na każde Państwa pytanie

---

### Biostat Sp. z o.o.

📄 ul. Kowalczyka 17, 44-206 Rybnik

☎ Tel./fax: 32 422 17 07

📱 Kom: 668 300 664

✉ Mail: [biuro@biostat.com.pl](mailto:biuro@biostat.com.pl)

🌐 [www.biostat.com.pl](http://www.biostat.com.pl)