

**Raport z badania ankietowego dot.
„Stopnia zadowolenia Klienta
z poziomu usług świadczonych przez
Powiatowy Urząd Pracy w Rykach”.**

Ryki, luty 2014r.

Wstęp

Powiatowy Urząd Pracy w Rykach w okresie od 07.01.2014r. do 24.01.2014r. przeprowadził badanie ankietowe dot. „Stopnia zadowolenia Klienta z poziomu usług świadczonych przez Powiatowy Urząd Pracy w Rykach”.

Ankiety zostały skierowane do osób bezrobotnych, poszukujących pracy, pracodawców oraz innych klientów tutejszego Urzędu.

Powyższe badanie miało na celu określenie stopnia, w jakim Powiatowy Urząd Pracy w Rykach i jego Pracownicy spełniają oczekiwania klientów. Udział w badaniu był całkowicie anonimowy, a opinie będą pomocne w ewentualnym usprawnieniu świadczonych usług.

W w/w okresie do urny zostało złożonych 91 ankiet.

Część I. Charakterystyka badanych respondentów

Płeć respondentów

Analiza w podziale na płeć respondentów wykazuje, iż 48 osób to kobiety i 43 osoby to mężczyźni.

Grupy wiekowe

W ogólnej populacji kobiet najliczniejszą grupę stanowiły osoby w wieku 25-34 lat – 43,75% (tj. 21 osób), a następnie w wieku od 18-24 lat – 35,4% (tj. 17 osób), kolejną grupę wiekową reprezentowały kobiety w wieku 35-44 lata – 12,5% (tj. 6 osób), za nimi osoby w wieku 45-54 lata – 6,25% (tj. 3 osoby) i ostatnią grupę wiekową stanowiły osoby w wieku 55-59 lat – 2,1% (tj. 1 osoba). W przedziale wiekowym 60-64 lata nikt z respondentów nie zaznaczył tej grupy.

W ogólnej populacji mężczyzn najliczniejszą grupę stanowiły osoby w wieku 25-34 lata – 48,9% (tj. 21 osób), a następnie w wieku 18-24 lata – 32,6% (tj. 14 osób), kolejną grupę wiekową reprezentowali mężczyźni w wieku

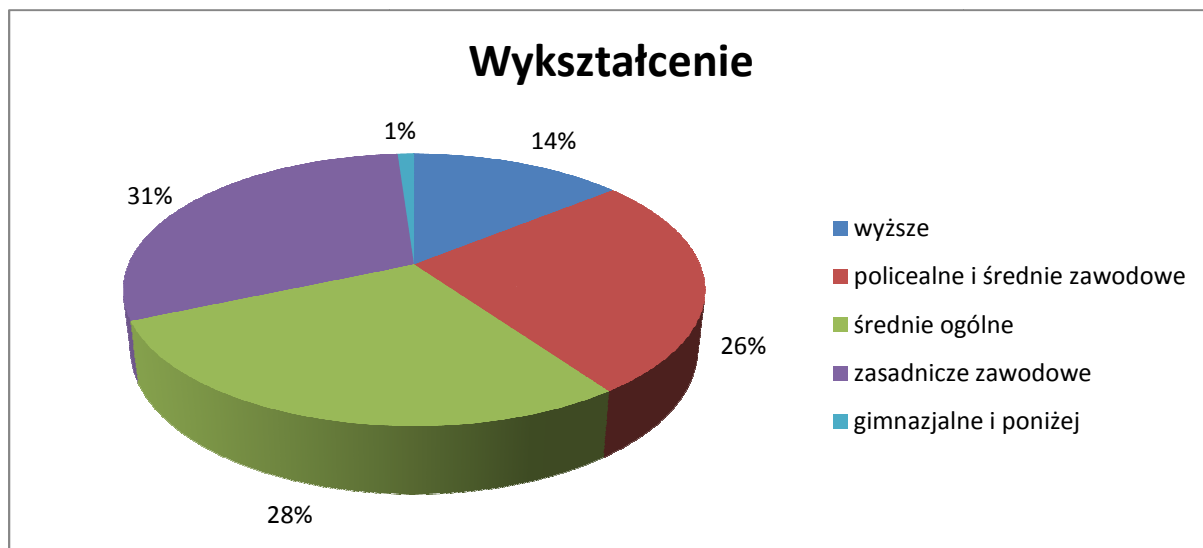
35-44 lata – 11,6% (tj. 5 osób), za nimi osoby w wieku 55-59 lat – 4,7% (tj. 2 osoby) i ostatnią grupę wiekową stanowiły osoby w przedziale wiekowym 45-54 lata – 2,33% (tj. 1 osoba). Podobnie jak w populacji kobiet nie znaleźli się respondenci z grupy wiekowej 60-64 lata.

Tabela Nr 1. Grupy wiekowe osób pod względem poziomu satysfakcji i zadowolenia klientów z usług PUP w Rykach

Wyszczególnienie	Kobiety	Udział % kobiet do ogółu kobiet, które wypełniły ankietę	Mężczyźni	Udział %mężczyzn do ogółu mężczyzn, którzy wypełnili ankietę
18-24	17	35,4	14	32,6
25-34	21	43,7	21	48,8
35-44	6	12,5	5	11,6
45-54	3	6,3	1	2,3
55-59	1	2,1	2	4,7
60-64	0	0	0	0
Ogółem	48	100,0	43	100

Wykształcenie ankietowanych

Spośród ogółu badanych tj. 91 osób wykształcenie wyższe posiadało 8 kobiet i 5 mężczyzn. W grupie osób z wykształceniem policealnym i średnim zawodowym znalazło się 14 kobiet i 10 mężczyzn. Wykształcenie średnie ogólnokształcące posiadało 15 kobiet i 11 mężczyzn, zaś zasadnicze zawodowe 10 kobiet i 13 mężczyzn. Wykształcenie gimnazjalne i poniżej miała 1 kobieta i 4 mężczyzn.



Status w PUP

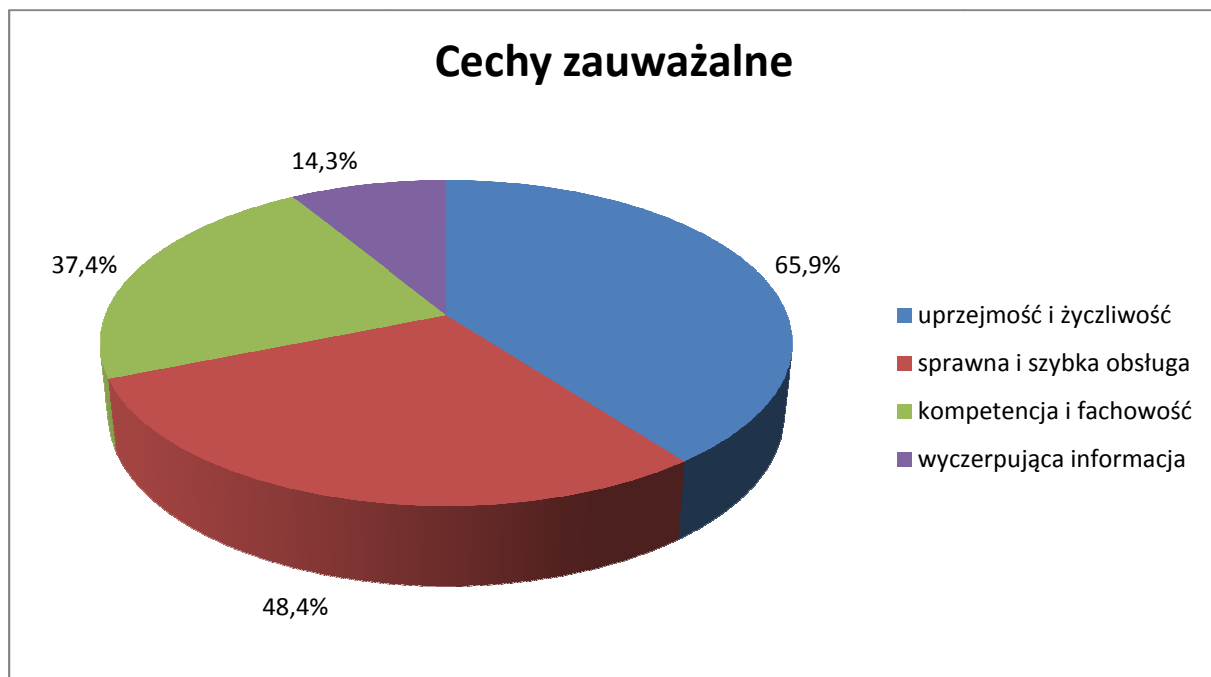
Na podstawie wypełnionego pola dot. statusu danej osoby można stwierdzić, iż przeważały osoby posiadające status bezrobotnego (37 kobiet i 31 mężczyzn), kolejną grupę stanowiły osoby o statusie poszukującego pracy (8 kobiet i 9 mężczyzn). Respondenci reprezentujący status pracodawcy stanowili niewielką grupę osób, tj. 4 osoby (2 kobiety i 2 mężczyzn). Pozostała liczba tj. 2 osoby zaznaczyły swój status jako „inny” (1 kobieta i 1 mężczyzna).

Część II. Poziom zadowolenia klientów z poziomu świadczonych usług przez

Powiatowy Urząd Pracy w Rykach.

Pierwsze pytanie, jakie zadaliśmy naszym Klientom dotyczyło cech zauważalnych u Pracowników podczas korzystania z naszych usług.

Najwięcej, bo aż 65,9% ogółu badanych wskazało *uprzejmość i życzliwość* u Pracowników tutejszego Urzędu. Dla 48,4% ogółu badanych *sprawną i szybką obsługą* była bardzo ważną cechą, natomiast *kompetencja i fachowość* znacząca jest dla 37,4% badanych. Kolejną znaczącą cechą, na którą podczas korzystania z naszych usług zwracają Klienci jest *wyczerpująca informacja* - 14,3%. Okazuje się, iż warunki lokalowe były ważne tylko dla 2,2% ogółu respondentów, a pozycja Inne –zaznaczyła 1 osoba wskazując na – wysoką kulturę w czasie rozmów.



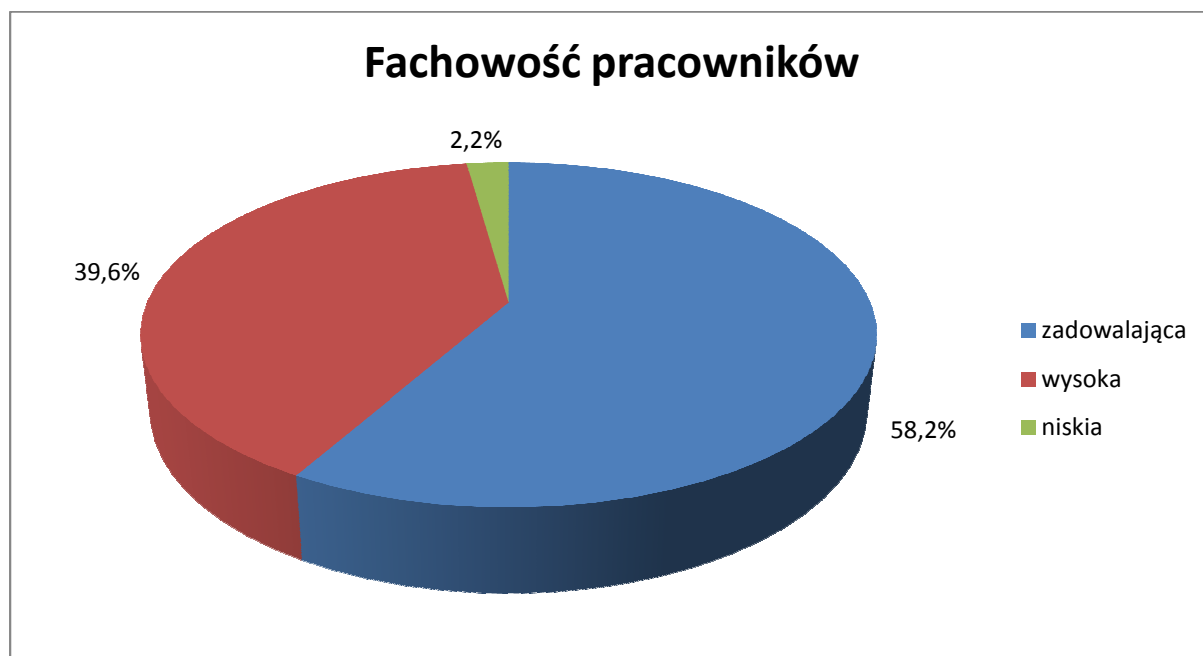
Przeprowadzając analizę pytania w podziale na płeć respondentów należy zauważyć, iż uprzejmość i życzliwość zaznaczyły 32 kobiety i 28 mężczyzn; sprawna i szybka obsługa została zaznaczona przez 22 kobiety i 22 mężczyzn; kompetencja i fachowość wybrana została przez 20 kobiet i 14 mężczyzn; wyczerpująca informacja była istotna dla 9 kobiet i 4 mężczyzn, a na warunki lokalowe swoją uwagę zwróciło 2 mężczyzn. Natomiast pozycję inne zaznaczyła kobieta – sugerując wysoką kulturę w czasie rozmów, jako istotną cechę mającą wpływ podczas korzystania z usług tutejszego Urzędu.

W tej kwestii propozycje naszych Klientów zostały podobnie odebrane jak w badaniu przeprowadzonym w 2012r.

Drugie pytanie zadane Klientom w ankiecie dotyczyło oceny fachowości Pracowników tutejszego Urzędu. Najwięcej osób tj. 58,2% (55,2%*) z ogółu badanych oceniło tę cechę na poziomie zadowalającym, natomiast na poziomie wysokim swoją ocenę dało 39,6% (44,8%*) respondentów. W skali całej grupy respondentów 2,2% (1,9%*) oceniło na poziomie niskim fachowość naszych Pracowników. Z powyższych ocen wynika, iż Klienci Powiatowego Urzędu Pracy w Rykach mają pozytywną opinię o fachowości Pracowników Urzędu.

Analizując pytanie w podziale na płeć respondentów stwierdzono, iż ocenę na poziomie zadowalającym zaznaczyły 33 kobiety i 20 mężczyzn, natomiast wysoką ocenę dało 13 kobiet i 23 mężczyzn. Fachowość

Pracowników tutejszego Urzędu jako niską ocenili, jak w poprzednim badaniu 2 kobiety.

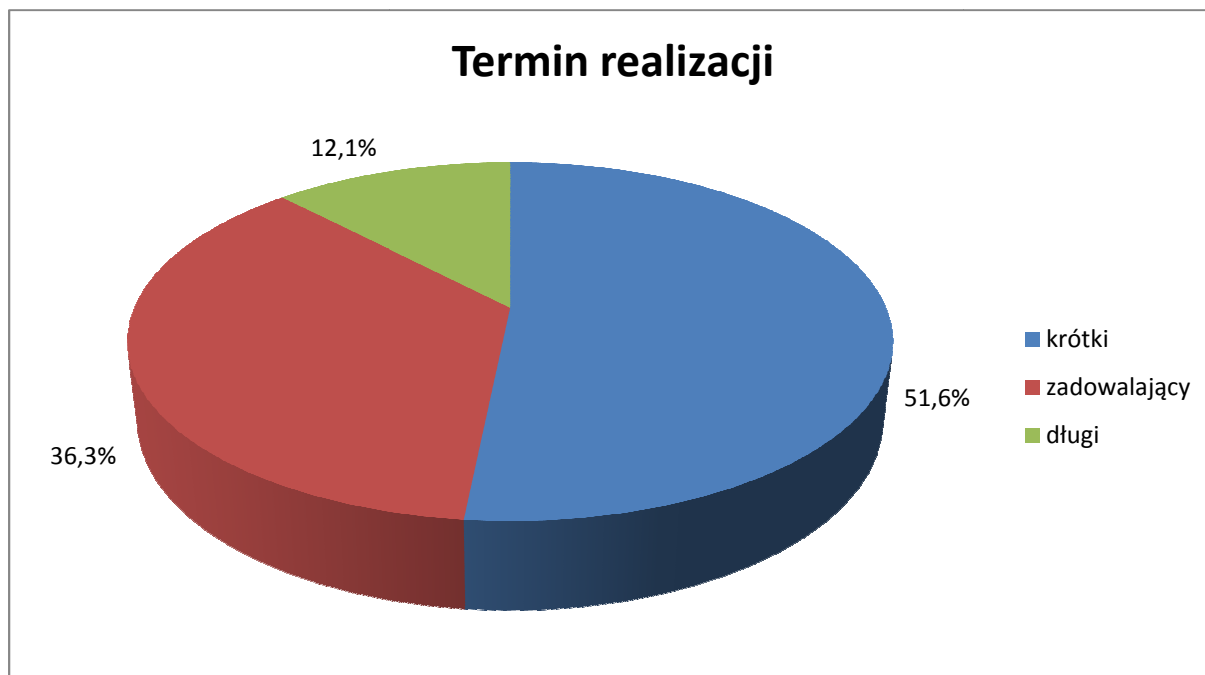


Pytanie trzecie dotyczyło wskazania cech, jakimi charakteryzują się Pracownicy Urzędu podczas obsługi Klientów. Patrząc na wyniki, można stwierdzić, iż *uprzejmość* po raz kolejny jest wiodącą cechą, z którą identyfikuje się naszych Pracowników (patrz pyt. 1). Ten fakt obecnie potwierdza 76,9% (74,3%*) ogółu badanych. Nieco niżej została oceniona *kultura osobista*, tj. 51,6% (44%*) respondentów, natomiast *zaangażowanie w załatwieniu sprawy* jest ważne dla 29,7% (41%*) badanych. Spośród cech wyszczególnionych w pytaniu trzecim najmniej osób tj. 28,6% (33,3%*) z ogółu badanych zaznaczyło *troskę o klienta*.



Przeprowadzając analizę pytania w podziale na płeć respondentów należy zauważyć, iż uprzejmość zaznaczyło 39 (44*) kobiet i 31 (34*) mężczyzn, troskę o Klienta zaznaczyło 14 (18*) kobiet i 12 (17*) mężczyzn, kultura osobista to cecha ważna dla 23 (27*) kobiet i 24 (19*) mężczyzn, natomiast zaangażowanie w załatwieniu sprawy jako cechę, którą stwierdzono u Pracowników tutejszego Urzędu zaznaczyło 17 (26*) kobiet i 10 (17*) mężczyzn.

Ocena terminu realizacji usługi była czwartym pytaniem, na które odpowiadali nasi ankietowani. Najwięcej, bo 47 osób (51,6%) zaznaczyło termin realizacji usługi jako zadowalający, natomiast w czasie krótkim swoją ocenę wystawiły 33 osoby (36,3% ogółu ankietowanych). Najmniej osób, tj. 11 osób (12,1%) dały najniższą ocenę przy ocenie terminu realizacji uznając, iż jest to długi czas obsługi.



Dokonując analizy pytania w podziale na płeć respondentów wynika, iż dla 25 kobiet i 22 mężczyzn realizacja usług jest zadowalająca, dla 19 kobiet i 14 mężczyzn jest na poziomie krótkim, natomiast 7 kobiet i 4 mężczyzn określiło termin realizacji usługi jako – długi.

Pytanie piąte wiązało się z udzieleniem odpowiedzi na pytanie dot. oceny przez Klientów PUP - Pracowników pod względem stopnia udzielania wyczerpujących informacji na tematy dotyczące załatwianych spraw. Z analizowanych ankiet wynika iż 86,8% (84%*) ankietowanych odpowiedziało, iż otrzymali wyczerpujące informacje, ponad 8,8% (14%*) odpowiedziało, iż uzyskali częściowe informacje. Natomiast 4,4% (niespełna 3%*) respondentów oceniło, iż Pracownicy nie udzielają wyczerpujących informacji w danej sprawie.

Analizując pytanie w podziale na płeć respondentów stwierdza się, iż 39 kobiet i 40 mężczyzn (51 kobiet i 37 mężczyzn*) odpowiedziało, iż otrzymali wyczerpujące informacje. Natomiast 5 kobiet i 3 mężczyzn (12 kobiet i 3 mężczyzn*) wskazało, iż uzyskali częściowe informacje w danej sprawie, a 4 kobiety uznały, iż nie uzyskały wyczerpujących informacji w swojej sprawie (1 kobieta i 2 mężczyzn*) i negatywnie oceniło uzyskanie wyczerpujących dla siebie informacji.

Szóste zadane pytanie dotyczyło oceny przez Klientów PUP - Pracowników pod względem ilości poświęconego czasu na załatwienie sprawy. Dla 93,4%

badanych czas poświęcony na załatwienie sprawy był wystarczający, natomiast dla 6,6% ogółu badanych ilość poświęconej uwagi była zbyt mała.

Patrząc na ocenę pytania w podziale na płeć respondentów należy stwierdzić, iż 43 kobiety i 42 mężczyzn odpowiedziało pozytywnie, iż poświęcono im wystarczająco dużo czasu na pomoc w załatwieniu sprawy. Niezadowolonych w tej kwestii było 5 kobiet i 1 mężczyzna.

Kolejne pytanie tj. siódme dotyczyło poziomu zadowolenia Klientów ze świadczonych przez nas usług. Spośród ogółu badanych 89% osób zaznaczyło odpowiedź potwierdzającą zadowolenie, natomiast 12,1% zaznaczyło, iż częściowo są zadowoleni z naszych usług. Ocena wypadła pozytywnie, ponieważ spośród wszystkich ankiet nikt z naszych Klientów nie zaznaczył odpowiedzi na „nie”.

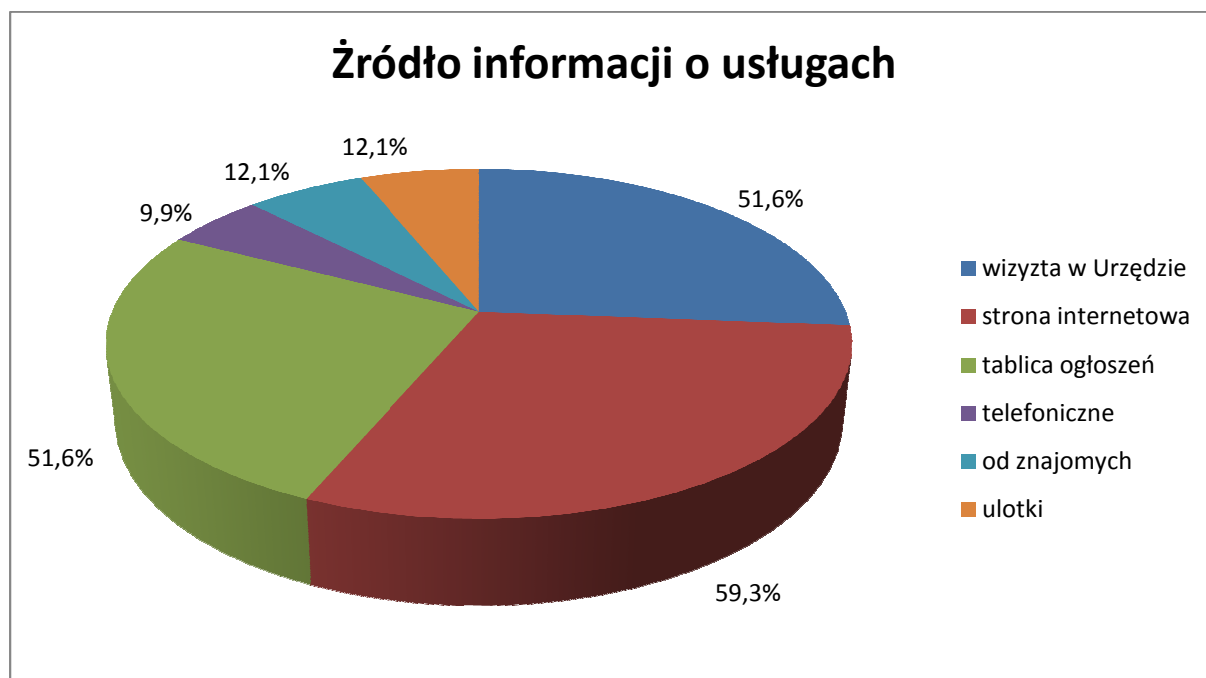
Analiza pytania w podziale na płeć respondentów wskazuje, iż 42 kobiety i 38 mężczyzn udzieliło odpowiedzi, iż jest zadowolona z naszych usług, natomiast 6 kobiet i 5 mężczyzn uznało, iż częściowo są zadowoleni z naszych usług.

Pytanie ósme zadane naszym Klientom dotyczyło korzystania przez nich ze strony internetowej w celu uzyskania informacji. Cieszy fakt, iż więcej niż w minionym okresie badawczym jest osób korzystających z naszej strony internetowej. Dla porównania obecna wielkość to 70,3% ogółu badanych, a poprzednia 64,8% ogółu ankietowanych - korzysta z naszej strony internetowej. Tym samym zmniejszył się odsetek osób, które nie korzystają z naszej strony, gdyż obecnie zaznaczyło 29,7% ogółu respondentów – dla przypomnienia liczba z poprzedniego badania wyniosła 35,2% badanych.

Dokonując analizy pytania w podziale na płeć respondentów wynika, iż 35 kobiet i 29 mężczyzn korzysta ze strony internetowej PUP w celu uzyskania informacji. Z tego źródła informacji nie korzysta 13 kobiet i 14 mężczyzn.

W pytaniu dziewiątym Klienci mieli wyszczególnić źródła informacji o usługach z których najczęściej korzystają. Jak wynika z analizy poszczególnych źródeł niewątpliwie najbardziej popularną formą uzyskania informacji przez Klientów PUP jest strona internetowa – 59,3%. Kolejnym źródłem pozyskiwania informacji jest równolegle tablica ogłoszeń oraz osobista wizyta w Urzędzie

Pracy – 51,6% oraz poprzez ulotki i znajomych – tak w obu przykładach wskazało 12,1%. Nieco mniej osób korzysta z uzyskania informacji telefonicznie 9,9%. Dla porównania w minionym okresie badawczym najmniej popularną formą wśród naszych klientów były informacje przekazywane za pomocą ulotek. W tym pytaniu Klient mógł zaznaczyć dowolną liczbę odpowiedzi.



Analizę respondentów wg płci i ich odpowiedzi obrazuje poniższa tabela:

Lp.	Źródła informacji	Kobiety	Mężczyźni
1.	strona internetowa	30	24
2.	tablica ogłoszeń w Urzędzie Pracy	25	22
3.	ulotki	4	7
4.	osobista wizyta w Urzędzie Pracy	30	17
5.	znajomi	6	5
6.	telefonicznie	6	3

Dziesiąte pytanie dotyczyło zasugerowania wszelkich uwag dotyczących zmian, jakie należałoby wprowadzić, aby usprawnić pracę PUP w Rykach. Spośród wszystkich odpowiedzi na pytania ankietowe, to właśnie pytanie 10 miało najmniejszą liczbę udzielanych odpowiedzi. Na 91 osób ankietowanych tylko

1 kobieta i 3 mężczyzn wskazało swoje propozycje mogące ich zdaniem wpłynąć na usprawnienie pracy w tutejszym Urzędzie.

W tej grupie osób badanych, pojawiła się sugestia zwiększenia ilości etatów. Ta propozycja wskazywałaby, iż należy zwiększyć liczbę osób obsługujących Klientów Urzędu. Jedną z proponowanych zmian mogących usprawnić pracę PUP jest skrócenie czasu oczekiwań pomiędzy wizytami, natomiast jeden z respondentów zasugerował zmianę kraju. Tak jak w poprzedniej analizie ankiet temat pozyskiwania większej ilości ofert pracy jest czynnikiem mogącym mieć wpływ na usprawnienie pracy w Powiatowym urzędzie Pracy w Rykach.

Część III. Podsumowanie

Uzyskanie wiarygodnej informacji wymaga sporego wysiłku. Jedną z metod poznania opinii Klientów na temat ich satysfakcji ze współpracy było przeprowadzenie badań poziomu satysfakcji i zadowolenia Klienta z usług Powiatowego Urzędu Pracy w Rykach. Badania były przeprowadzone w formie anonimowej ankiety i mają za zadanie odpowiedzieć na podstawowe pytania w zakresie jakości obsługi, oczekiwań Klientów oraz wskazać niedomagania i określić kierunki usprawniania pracy w zakresie organizacji pracy Urzędu, ze szczególnym uwzględnieniem potrzeb i pełnej satysfakcji Klienta.

Powyższe zagadnienia wpisują się i stanowią integralną część kontroli zarządczej. Celem strategicznym Powiatowego Urzędu Pracy jest świadczenie wysokiej jakości usług na rzecz Klientów i Partnerów rynku pracy w obszarze promocji zatrudnienia, łagodzenia skutków bezrobocia oraz aktywizacji zawodowej, poprzez:

- 1) skuteczną realizację nałożonych zadań,
- 2) aktywną współpracę z partnerami rynku pracy,
- 3) wzrost satysfakcji klientów.

W badaniu przeprowadzonym wśród Klientów tutejszego Urzędu stwierdza się, iż: 65,9% ogółu badanych ceni sobie *uprzejmość i życzliwość* u Pracowników tutejszego Urzędu. Co do oceny fachowości Pracowników tutejszego Urzędu należy zwrócić uwagę, iż 58,2% z ogółu badanych oceniło tę cechę na poziomie zadowalającym, i jest to odsetek osób o 3% większy niż w roku poprzednim. W pytaniu dotyczącym bezpośredniej obsługi Klienta, patrząc na wyniki, można

stwierdzić, iż *uprzejmość* po raz kolejny jest wiodącą cechą, z którą identyfikuje się naszych Pracowników. Ten fakt obecnie potwierdza 76,9%, a w roku poprzednim tę cechę zaobserwowało 74,3% ogółu badanych. Ocena terminu realizacji usługi była czwartym pytaniem, na które odpowiadali nasi ankietowani. W tym przypadku także ocena wypadła na poziomie zadowalającym. Biorąc pod uwagę ocenę naszych Pracowników pod względem stopnia udzielania wyczerpujących informacji podczas załatwianych spraw, to należy stwierdzić, iż 86,8% (84%*) ankietowanych jest zadowolonych i otrzymali wyczerpujące informacje podczas załatwiania spraw. Z analizy wynika, iż dla 93,4% badanych czas poświęcony przez naszych Pracowników Klientom na załatwienie sprawy był wystarczający, natomiast dla 6,6% ogółu badanych ilość poświęconej uwagi była zbyt mała. Optymistycznym faktem jest, iż więcej niż w minionym okresie badawczym jest osób korzystających z naszej strony internetowej. Dla porównania obecna wielkość to 70,3% ogółu badanych a poprzednia 64,8% ogółu ankietowanych korzysta z naszej strony internetowej. Tym samym zmniejszył się odsetek osób, które nie korzystają z naszej strony, gdyż obecnie zaznaczyło 29,7% ogółu respondentów – dla przypomnienia liczba z poprzedniego badania wyniosła 35,2% badanych. Kwestie dotyczące zasugerowania wszelkich uwag dotyczących zmian, jakie należałoby wprowadzić, aby usprawnić pracę PUP w Rykach sprawiało najwięcej trudności. Niewielu z respondentów chciało podzielić się swoimi spostrzeżeniami, odczuciami. Na 91 osób ankietowanych tylko 1 kobieta i 3 mężczyzn wskazało swoje propozycje mogące ich zdaniem wpłynąć na usprawnienie pracy w tutejszym Urzędzie. W tej grupie osób badanych, pojawiła się sugestia zwiększenia ilości etatów. Jedną z proponowanych zmian mogących usprawnić pracę PUP jest skrócenie czasu oczekiwań pomiędzy wizytami, natomiast jeden z respondentów zasugerował zmianę kraju. Tak jak w poprzedniej analizie ankiet temat pozyskiwania większej ilości ofert pracy jest czynnikiem mogącym mieć wpływ na usprawnienie pracy w Powiatowym Urzędzie Pracy w Rykach.

Podsumowując całość badań należy stwierdzić, iż nasi Klienci pozytywnie ocenili poziom usług świadczonych przez Powiatowy Urząd Pracy w Rykach. Ta opinia jest satysfakcjonująca i budująca do dalszej rzetelnej pracy.

W dzisiejszych czasach praca z Klientem Urzędu Pracy jest bardzo trudna i odpowiedzialna, dlatego tak ważne są Państwa opinie, uwagi i współpraca w dążeniu do lepszego przepływu komunikacji na poziomie Urzędnik – Klient.

Wszystkim osobom, które zechciały wziąć udział w badaniu bardzo serdecznie dziękujemy.

*Dane liczbowe uzyskane z analizy badania ankietowego w 2013r.