

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

**Ryki, styczeń 2013r.**

## Wstęp

Powiatowy Urząd Pracy w Rykach w okresie od 03.12.2012r. do 31.12.2012r. 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 usprawnieniu świadczonych usług.

W w/w okresie do urny zostało złożonych 105 ankiet.

## ***Część I. Charakterystyka badanych respondentów***

### ***Płeć respondentów***

Analiza w podziale na płeć respondentów wykazuje, iż 64 osoby to kobiety i 41 osób to mężczyźni.

### ***Grupy wiekowe***

W ogólnej populacji kobiet najliczniejszą grupę stanowiły osoby w wieku 25-34 lat – 39% (tj. 25 osób), a następnie w wieku od 18-24 lat – 25% (tj. 16 osób), kolejną grupę wiekową reprezentowały kobiety w wieku 45-54 lat – 17,2% (tj. 11 osób), za nimi osoby w wieku 35-44 lata – 14,1% (tj. 9 osób) i ostatnią grupę wiekową stanowiły osoby w wieku 55-59 lat – 4,7% (tj. 3 osoby). W przedziale wiekowym 60-64 lata nikt z respondentów nie zaznaczył tej grupy.

W ogólnej populacji mężczyzn najliczniejszą grupę stanowiły osoby w wieku 18-24 lat – 36,6% (tj. 15 osób), a następnie w wieku 25-34 lat – 34,1% (tj. 14 osób), kolejną grupę wiekową reprezentowali mężczyźni w wieku

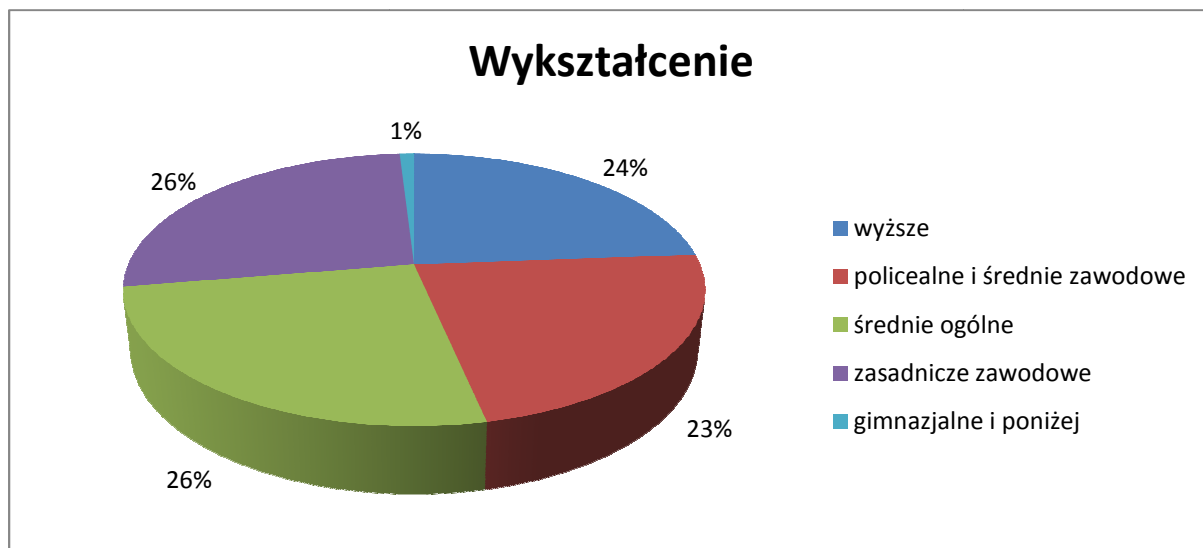
45-54 lat – 12,2% (tj. 5 osób), za nimi osoby w wieku 55-59 lat – 9,8% (tj. 4 osoby) i ostatnią grupę wiekową stanowiły osoby w przedziale wiekowym 35-44 lat – 7,3% (tj. 3 osoby). Podobnie jak w populacji kobiet nie znaleźli się respondenci z grupy wiekowej 60-64 lata.

*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
<b>18-24</b>	16	25	15	36,6
<b>25-34</b>	25	39	14	34,1
<b>35-44</b>	9	14,1	3	7,3
<b>45-54</b>	11	17,2	5	12,2
<b>55-59</b>	3	4,7	4	9,8
<b>60-64</b>	0	0	0	0
<b>Ogółem</b>	<b>64</b>	<b>100,0</b>	<b>41</b>	<b>100</b>

### **Wykształcenie ankietowanych**

Spośród ogółu badanych tj. 105 osób wykształcenie wyższe posiadało 19 kobiet i 6 mężczyzn. W grupie osób z wykształceniem policealnym i średnim zawodowym znalazło się 16 kobiet i 8 mężczyzn. Wykształcenie średnie ogólnokształcące posiadało 14 kobiet i 13 mężczyzn, zaś zasadnicze zawodowe 15 kobiet i 13 mężczyzn. Wykształcenie gimnazjalne i poniżej miał 1 mężczyzna.



### **Status w PUP**

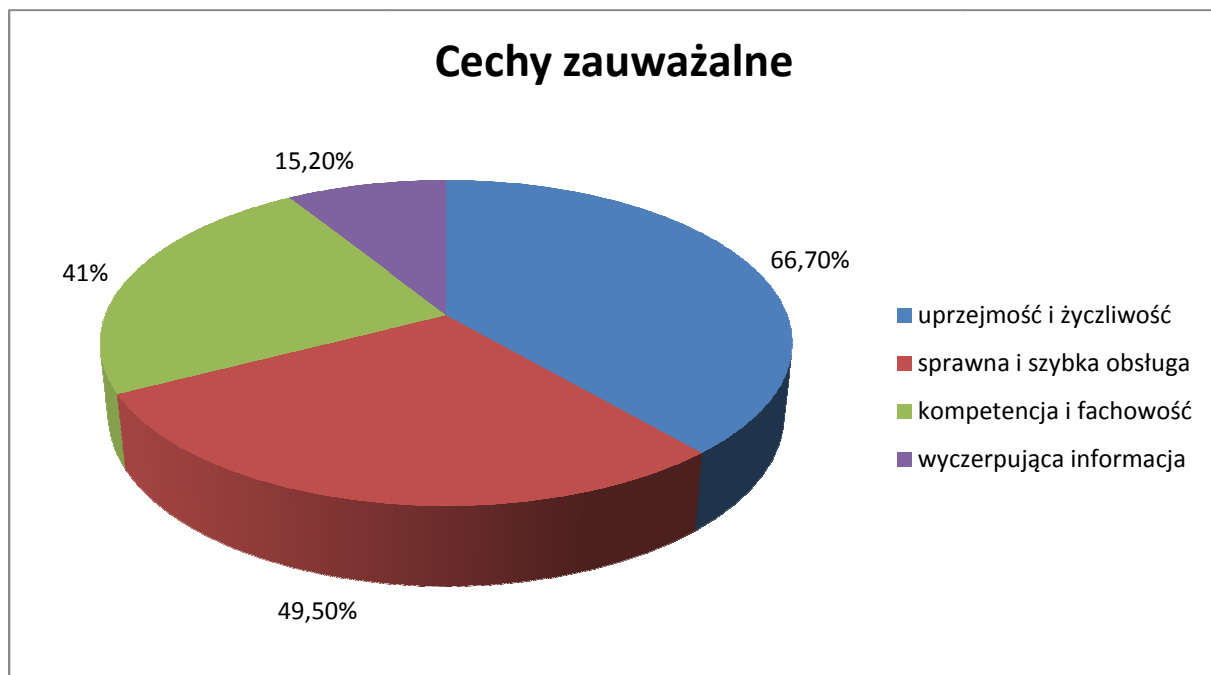
Na podstawie wypełnionego pola dot. statusu danej osoby można stwierdzić, iż przeważały osoby posiadające status bezrobotnego (45 kobiet i 27 mężczyzn), kolejną grupę stanowiły osoby o statusie poszukującego pracy ( 10 kobiet i 7 mężczyzn). Respondenci reprezentujący status pracodawcy stanowili niewielką grupę osób, tj. 9 osób (6 kobiet i 3 mężczyzn). Pozostała liczba osób tj. 7 zaznaczyła swój status jako „inny”

## **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 66,7% ogółu badanych wskazało *uprzejmość i życzliwość* u pracowników tutejszego Urzędu. Dla 49,5% ogółu badanych *sprawną i szybką obsługą* była bardzo zauważalną cechą, natomiast *kompetencja i fachowość* dla 41% badanych. Kolejną znaczącą cechą, na którą podczas korzystania z naszych usług zwracają klienci jest *wyczerpująca informacja* - 15,2%. Okazuje się, iż warunki lokalowe były ważne tylko dla 2,9% ogółu respondentów, a pozycja Inne – zaznaczyła 1 osoba wskazując na - parking.

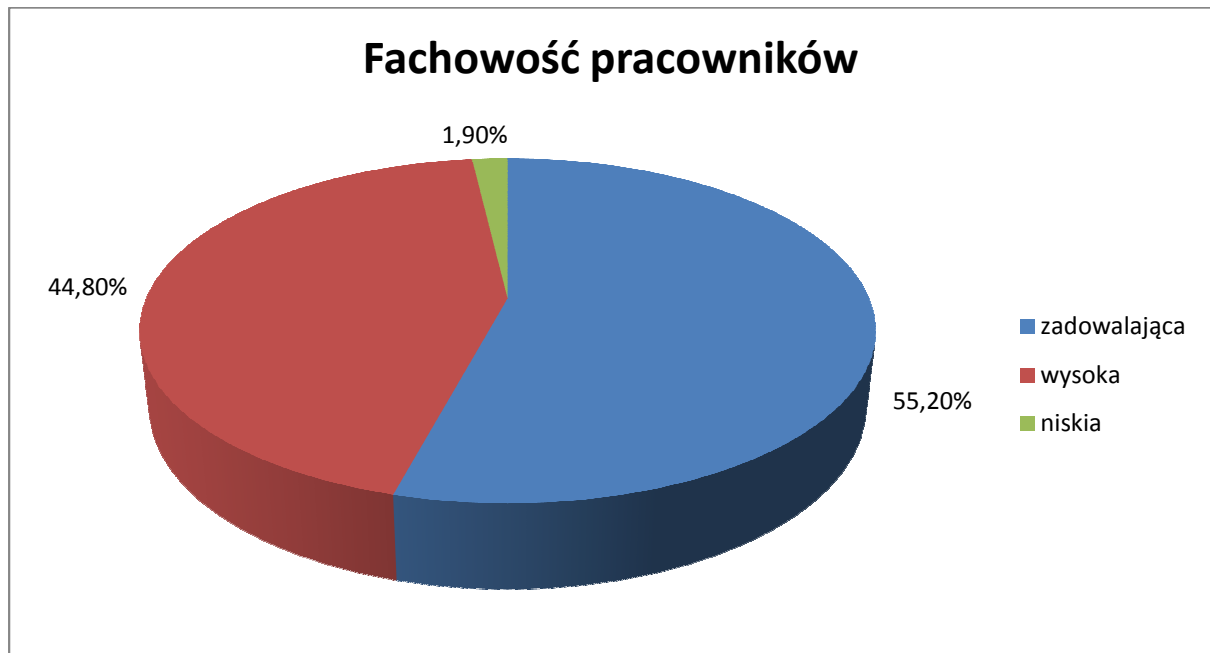


Przeprowadzając analizę pytania w podziale na płeć respondentów należy zauważyć, iż uprzejmość i życzliwość zaznaczyło 41 kobiet i 29 mężczyzn; sprawna i szybka obsługa została zaznaczona przez 30 kobiet i 22 mężczyzn; kompetencja i fachowość wybrana została przez 27 kobiet i 16 mężczyzn; wyczerpująca informacja była istotna dla 9 kobiet i 7 mężczyzn, a na warunki lokalowe swoją uwagę zwróciła 1 kobieta i 2 mężczyzn. Natomiast pozycję inne zaznaczył 1 mężczyzna – sugerując parking, jako istotną cechę mającą wpływ podczas korzystania z usług tutejszego Urzędu.

Drugie pytanie zadane klientom w ankiecie dotyczyło oceny fachowości pracowników tutejszego Urzędu. Najwięcej osób tj. 55,2% z ogółu badanych oceniło tę cechę na poziomie zadowalającym, natomiast na poziomie wysokim swoją ocenę dało 44,8% respondentów. W skali całej grupy respondentów 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 należy zauważyć, iż ocenę na poziomie zadowalającym zaznaczyło 36 kobiet i 22 mężczyzn, natomiast wysoką ocenę dało 27 kobiet i 20 mężczyzn. Fachowość

pracowników tutejszego Urzędu jako niską oceniły 2 kobiety.

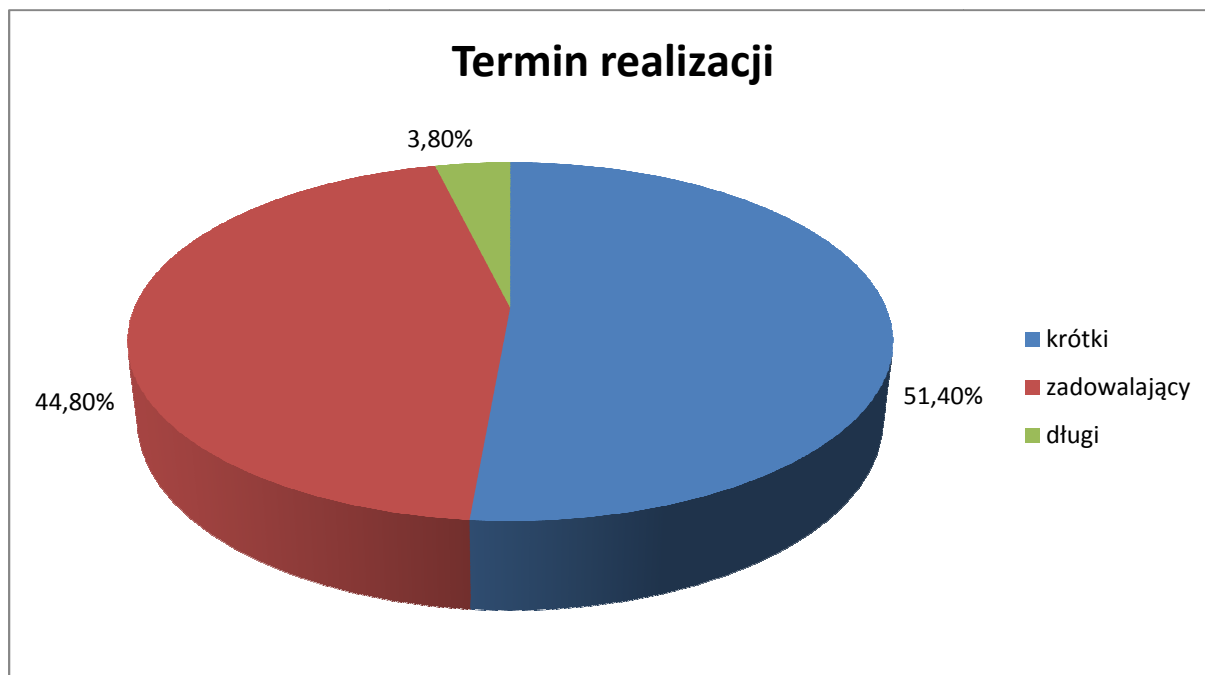


Pytanie trzecie dotyczyło wskazania cech, jakimi charakteryzują się pracownicy Urzędu podczas obsługi klienta. Patrząc na wyniki, można stwierdzić, iż *uprzejmość* po raz kolejny jest wiodącą cechą, z którą identyfikuje się naszych pracowników ( patrz pyt. 1). Ten fakt potwierdza 74,3% ogółu badanych.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



Przeprowadzając analizę pytania w podziale na płeć respondentów zauważa się, iż uprzejmość zaznaczyło 44 kobiety i 34 mężczyzn, troskę o klienta zaznaczyło 18 kobiet i 17 mężczyzn, kultura osobista to cecha ważna dla 27 kobiet i 19 mężczyzn, natomiast zaangażowanie w załatwieniu sprawy jako cechę, którą stwierdzono u pracowników tutejszego Urzędu zaznaczyło 26 kobiet i 17 mężczyzn.

Ocena terminu realizacji usługi była czwartym pytaniem, na które odpowiadali nasi ankietowani. Najwięcej, bo 54 osoby (51,4% ogółu ankietowanych) zaznaczyło termin realizacji usługi jako krótki, co daje podstawy do stwierdzenia, iż pracownicy bez zbędnej zwłoki obsługują klientów, natomiast w stopniu zadowalającym swoją ocenę wystawiło 47 osób (44,8% ogółu ankietowanych). Najmniej osób, tj. 4 osoby (3,8%) 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 31 kobiet i 23 mężczyzn realizacja usług jest krótka, dla 31 kobiet i 16 mężczyzn jest na poziomie zadowalającym, natomiast 2 kobiety i 2 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. 84% ankietowanych odpowiedziało, iż otrzymali wyczerpujące informacje, ponad 14% odpowiedziało, iż uzyskali częściowe informacje. Niespełna 3% respondentów oceniło, iż pracownicy nie udzielają wyczerpujących informacji w danej sprawie.

Przeprowadzając analizę pytania w podziale na płeć respondentów stwierdza się, iż 51 kobiet i 37 mężczyzn odpowiedziało, iż otrzymali wyczerpujące informacje. Natomiast 12 kobiet i 3 mężczyzn wskazało, iż uzyskali częściowe informacje w danej sprawie, a 1 kobieta i 2 mężczyzn oceniło negatywnie sytuację dot. uzyskania wyczerpujących dla siebie informacji.

Szóste pytanie zadane klientom dotyczyło oceny przez klientów PUP pracowników pod względem ilości poświęconego czasu na załatwienie sprawy. Dla ponad 95% badanych czas poświęcony na załatwienie sprawy był wystarczający, natomiast dla niespełna 5% ogółu badanych ilość poświęconej uwagi była niewystarczająca.



Patrząc na ocenę pytania w podziale na płeć respondentów należy stwierdzić, iż 60 kobiet i 40 mężczyzn odpowiedziało, iż poświęcono im wystarczająco dużo czasu na pomoc w załatwieniu sprawy. Niezadowolone w tej kwestii były 4 kobiety i 1 mężczyzna.

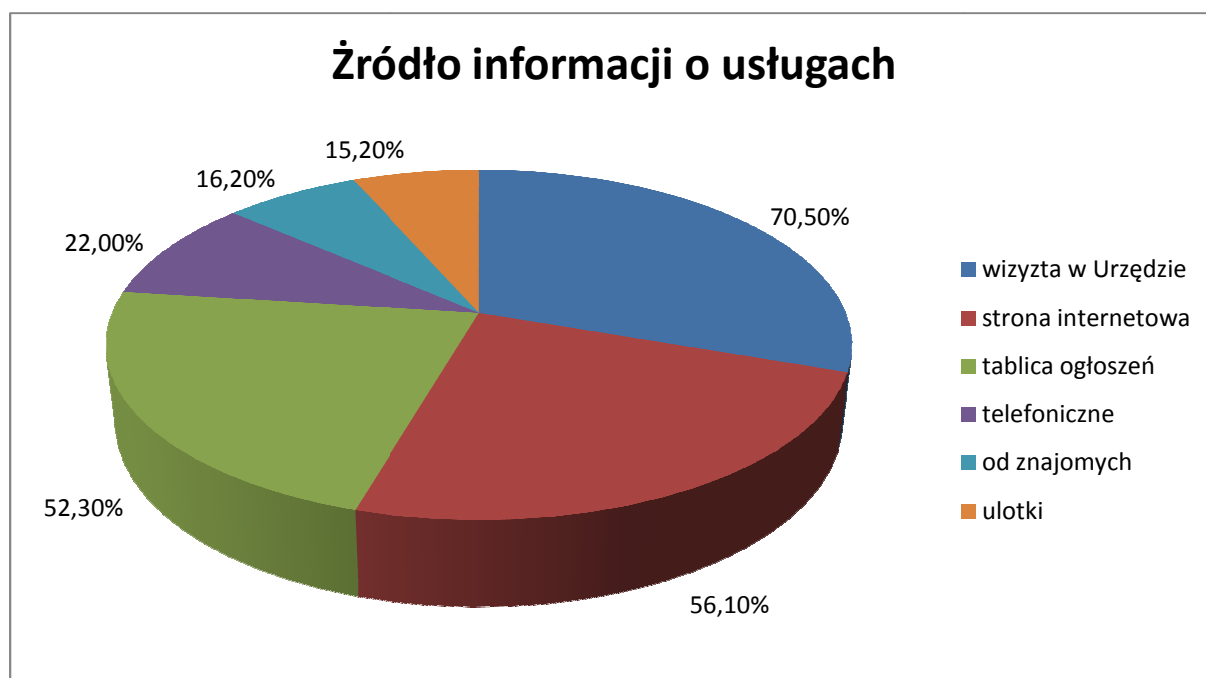
Kolejne pytanie tj. siódme dotyczyło poziomu zadowolenia klientów ze świadczonych przez nas usług. Spośród ogółu badanych 92,4% osób zaznaczyło odpowiedź zadowalającą, natomiast 7,6% zaznaczyło, iż częściowo są zadowoleni z naszych usług. Ocena wypadła pozytywnie, ponieważ spośród wszystkich ankiet nikt z naszych klientów nie zaznaczył odpowiedzi na „nie”.

Analiza pytania w podziale na płeć respondentów wskazuje, iż 57 kobiet i 40 mężczyzn udzieliła odpowiedzi, iż jest zadowolona z naszych usług, natomiast 7 kobiet i 1 mężczyzna uznało, iż częściowo są zadowoleni z naszych usług.

Pytanie ósme zadane naszym klientom dotyczyło korzystania przez klientów PUP ze strony internetowej w celu uzyskania informacji. Cieszy fakt, iż 64,8% ogółu ankietowanych korzysta z naszej strony internetowej, ale pozostałe 35,2% badanych nie korzysta ze strony internetowej w celu uzyskania informacji.

Dokonując analizy pytania w podziale na płeć respondentów wynika, iż 44 kobiety i 24 mężczyzn korzysta ze strony internetowej PUP w celu uzyskania informacji. Z tego źródła informacji nie korzysta 18 kobiet i 19 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 osobista wizyta w Urzędzie Pracy – 70,5%. Kolejnym źródłem pozyskiwania informacji jest strona internetowa – 56,1% i tablica ogłoszeń w Urzędzie Pracy – 52,3%. Nieco mniej osób korzysta z uzyskania informacji telefonicznie 22%, dla 16,2% naszych klientów, to znajomi są dobrym źródłem pozyskiwania informacji. Najmniej popularną formą wśród naszych klientów są informacje przekazywane za pomocą ulotek. Tę formę wskazało 15,2% badanych. 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	36	23
2.	tablica ogłoszeń w Urzędzie Pracy	34	21
3.	ulotki	12	4
4.	osobista wizyta w Urzędzie Pracy	45	29
5.	warunki lokalowe	10	7
6.	Inne	14	9

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 105 osób ankietowanych tylko 9 kobiet i 4 mężczyzn wskazało swoje propozycje mogące ich zdaniem wpłynąć na usprawnienie pracy w tutejszym Urzędzie.

W tej grupie osób badanych, do najczęściej powtarzanych propozycji należy zaliczyć poprawę warunków lokalowych tutejszego Urzędu poprzez np. zwiększenie powierzchni użytkowej, parking, lub zmianę lokalizacji. Klienci wskazali, iż należy umieszczać więcej informacji na stronie internetowej.

Pojawiła się propozycja wydłużenia czasu pracy Urzędu, co można odczytać jako propozycję zmiany godzin otwarcia Urzędu. Jedną z respondentek sugerowała pozyskiwanie większej ilości ofert pracy oraz zwiększenie zaangażowania pracowników w pozyskiwanie ofert pracy. Kolejną z proponowanych przez respondenta zmian mogących usprawnić pracę PUP jest zlikwidowanie kolejek. Ta propozycja wskazywałaby, iż należy zwiększyć liczbę osób obsługujących klientów Urzędu. Ostatnią zmianą, jaką należałoby wprowadzić zdaniem klientów są podwyżki dla pracowników, które mogłyby być większą motywacją do wykonywania pracy.

### ***Część III. Podsumowanie***

PO CO NAM ZADOWOLONY KLIENT? – takie pytanie może zadawać sobie każdy z nas. Udzielając odpowiedzi musimy zawsze pamiętać, iż celem strategicznym PUP 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 klienta.

Aby mieć pewien obraz rzeczywistości na temat stopnia zadowolenia klientów Powiatowego Urzędu Pracy w Rykach zostało przeprowadzone badanie w formie anonimowej ankiety. Klienci odpowiadali na pytania dotyczące różnych obszarów współpracy. Należy mieć na uwadze, że zadowolony klient jest bardzo ważnym czynnikiem dla każdej firmy, instytucji, mającym wpływ na sukces i poważanie.

W badaniu przeprowadzonym wśród klientów tutejszego Urzędu stwierdza się, iż: 66,7% ceni sobie uprzejmość i życzliwość pracowników, 55,2% ocenia ich fachowość na poziomie zadowalającym. Podczas obsługi klienta 74,3% badanych wskazała na uprzejmość ze strony pracowników, 51,4% ogółu badanych uważa, iż termin realizacji usługi (obsługi) jest krótki, 84% badanych uważa, iż podczas obsługi otrzymali wyczerpujące informacje i ponad 95%

deklaruje, iż czas poświęcony na załatwienie sprawy był wystarczający. Na pytanie dotyczące poziomu zadowolenia klientów 92,4% badanych udzieliła odpowiedzi zadowolającej, nikt z ankietowanych nie zaznaczył odpowiedzi na „nie”. Cieszy fakt, iż 64,8% naszych klientów korzysta ze strony internetowej. Po analizie źródeł informacji o usługach, z których najczęściej korzystają nasi klienci wynika, iż najbardziej popularną formą uzyskania informacji jest osobista wizyta w Urzędzie – 70,5%, następnie strona internetowa – 56,1% i tablica ogłoszeń w Urzędzie – 52,3%. W tym pytaniu klient mógł zaznaczyć dowolną liczbę odpowiedzi.

Reasumując powyższe wnioski należy stwierdzić, iż większość klientów Powiatowego urzędu Pracy w Rykach jest zadowolona z jakości usług świadczonych przez pracowników, ich cech uwidaczniających się podczas obsługi klienta, jak i dostępności uzyskania informacji. Niemniej jednak jest część klientów, która zasugerowała pewne spostrzeżenia, z myślą o usprawnieniu pracy w tutejszym Urzędzie. Są to m.in.:

- poprawa warunków lokalowych,
- zwiększenie dostępności miejsc parkingowych,
- wydłużenie czasu pracy Urzędu,
- umieszczenie więcej informacji na stronie internetowej,
- likwidacja kolejek,
- podwyżki dla pracowników.

Patrząc na powyższe uwagi naszych klientów należy stwierdzić, iż realizacja kilku z nich przekracza nasze kompetencje i możliwości. W tym miejscu nie pozostaje nic innego, jak przekazać te informacje właściwym instytucjom.

Podsumowując całość badań można stwierdzić, iż klienci pozytywnie ocenili poziom usług świadczonych przez Powiatowy Urząd Pracy w Rykach.

Sporządziła:

Magdalena Woźniak