Powiatowy Urząd Pracy w Żninie

ANALIZA BADAŃ ANKIETOWYCH POZIOMU ZADOWOLENIA KLIENTA Z USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ POWIATOWY URZĄD PRACY W ŻNINIE ZA ROK 2021

STYCZEŃ 2022 r.

MAJĄC NA CELU ZAPEWNIENIE WYSOKIEJ JAKOŚCI USŁUG POWIATOWY URZĄD PRACY W ŻNINIE REALIZUJE BADANIA ANKIETOWE DOTYCZĄCE ZADOWOLENIA KLIENTA Z USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ TUTEJSZY URZĄD. NINIEJSZY RAPORT PREZENTUJE WYNIKI BADANIA ZREALIZOWANEGO W 2021 ROKU.

1 SPIS TREŚCI

2 CEL BADANIA ANKIETOWEGO 3

3 CHARAKTERYSTYKA BADANYCH RESPONDENTÓW 4

3.1 STRUKTURA WIEKU RESPONDENTÓW 4

3.2 BADANI ZE WZGLĘDU NA POZIOM WYKSZTAŁCENIA 4

3.3 STRUKTURA ANKIETOWANYCH WEDŁUG OKRESU POZOSTAWANIA W EWIDENCJI POWIATOWEGO URZEDU PRACY. 5

4 GŁÓWNE POWODY WIZYTY W URZĘDZIE 5

5 POZIOM ZADOWOLENIA KLIENTÓW Z USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ POWIATOWY URZĄD PRACY W ŻNINIE 6

6 OCENA JAKOŚCI OBSŁUGI W URZĘDZIE 7

7 OCENA FUNKCJONOWANIA PUP W ŻNINIE W OSTATNIM CZASIE 7

8 OCENA MATERIAŁÓW INFORMACYJNYCH PUP W ŻNINIE 8

9 OCENA USŁUG PUP W ŻNINIE WEDŁUG WYBRANYCH KRYTERIÓW 8

10 PROBLEMY Z JAKIMI SPOTKALI SIĘ KLIENCI PODCZAS ZAŁATWIANIA SPRAW W PUP 10

11 PODSUMOWANIE 11

2 CEL BADANIA ANKIETOWEGO

W okresie od stycznia do listopada 2021 r. zostało przeprowadzone badanie ankietowe wśród osób zarejestrowanych jako bezrobotne w Powiatowym Urzędzie Pracy w Żninie (PUP). Celem badania było określenie poziomu zadowolenia osób bezrobotnych i poszukujących pracy z usług świadczonych przez tut. urząd oraz poznanie uwag i sugestii umożliwiających doskonalenie dalszej pracy PUP. Pozyskanie takiej wiedzy jest jednym z czynników uzasadniających wprowadzenie ewentualnych zmian w organizacji pracy i podnoszenie standardów jakości pracy urzędu, a także określenie słabszych obszarów organizacji.

W badaniach wykorzystano specjalnie przygotowany kwestionariusz ankiety. Wypełnione formularze można było złożyć u pracownika (w każdej komórce organizacyjnej PUP) lub wrzucić do urny znajdującej się przy Informacji (wyjście z urzędu).

Do dyspozycji respondentów oddano ankietę, która zawierała 10 pytań i zastosowano w niej 2 rodzaje pytań:

a) pytania zamknięte - zawierające gotowy zestaw odpowiedzi, gdzie ankietowany dokonywał wyboru;
a) pytania otwarte - dawały ankietowanemu możliwość swobodnej odpowiedzi.

Zawarte w ankiecie pytania miały na celu dostarczenie wiedzy z zakresu:

- Oceny poziomu usług świadczonych przez tut. urząd pracy;
- Napotykanych trudności podczas załatwiania spraw;
- Powodów wizyty w urzędzie;
- Oceny posiadanych kwalifikacji, kompetencji pracowników urzędu pracy;
- Poziomu obsługi Klientów;
- Propozycji zmian i działań usprawniających działalność tut. urzędu.

Ankieta miała charakter anonimowy, co pozwoliło na nieskrępowane wyrażanie opinii osób bezrobotnych i poszukujących pracy. W pytaniu o charakterze zamkniętym uwzględniono odpowiedź „inne”, z możliwością podania informacji, która nie znalazła się w zaproponowanym przez autorów badania katalogu. Dodatkowo w celu identyfikacji grupy respondentów kwestionariusz ankiet zawierał metryczkę.

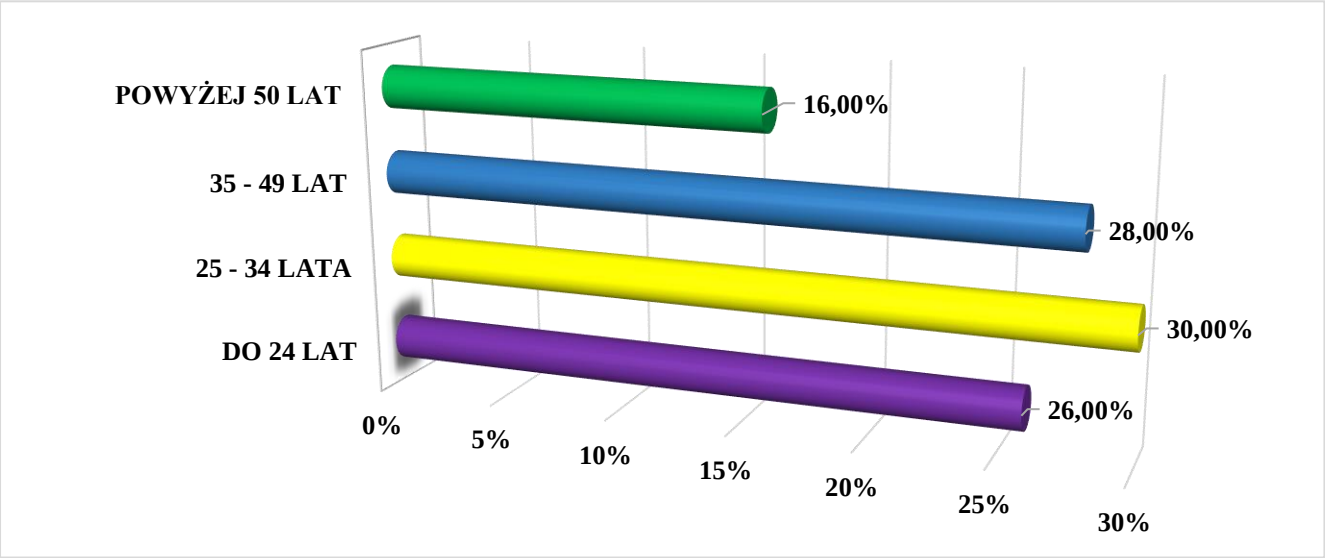
Treść ankiety stanowi załącznik nr 1 do niniejszej analizy.

3 CHARAKTERYSTYKA BADANYCH RESPONDENTÓW

Bardzo ważne jest przedstawienie krótkiej charakterystyki grupy poddanej ankietyzacji. W badaniu wzięło udział 250 osób bezrobotnych, w tym 150 kobiet (60%) i 100 mężczyzn (40%).

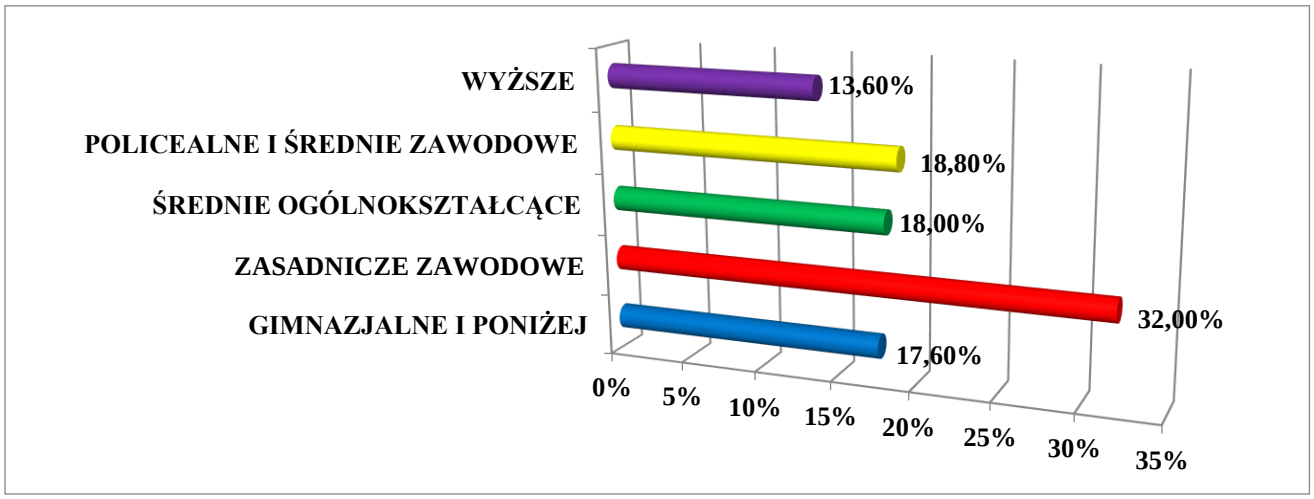
Aby tego dokonać konieczna jest analiza metryczki, która zawiera odpowiedź na pytania o przedział wiekowy, płeć, wykształcenie oraz okres pozostawania w ewidencji tut. urzędu licząc od ostatniej rejestracji osób biorących udział w ankiecie.

3.1 STRUKTURA WIEKU RESPONDENTÓW

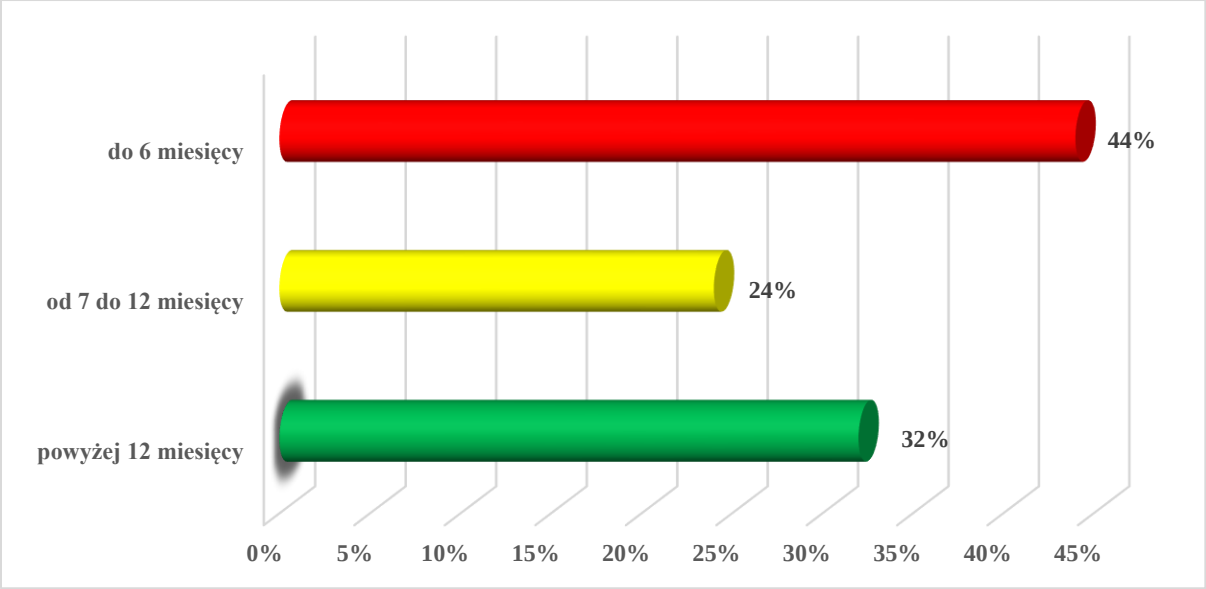


Spośród respondentów uczestniczących w badaniu, największa ich liczba to osoby plasujące się w przedziale wiekowym od 25 do 34 lat (30%) oraz od 35 do 49 lat (28%). Kolejną pod względem liczebności grupę stanowiły osoby w wieku do 24 lat (26%). Najmniej zaangażowani okazali się być badani powyżej 50 lat (16%).

3.2 BADANI ZE WZGLĘDU NA POZIOM WYKSZTAŁCENIA

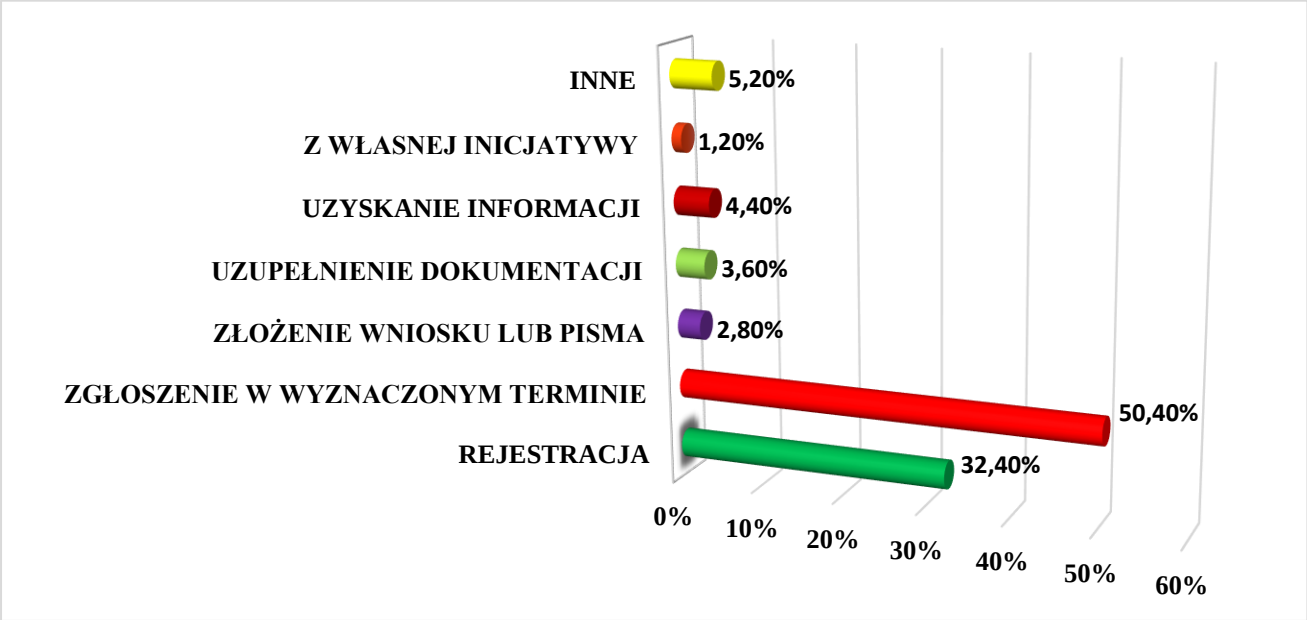


3.3 STRUKTURA ANKIETOWANYCH WEDŁUG OKRESU POZOSTAWANIA W EWIDENCJI POWIATOWEGO URZEDU PRACY.



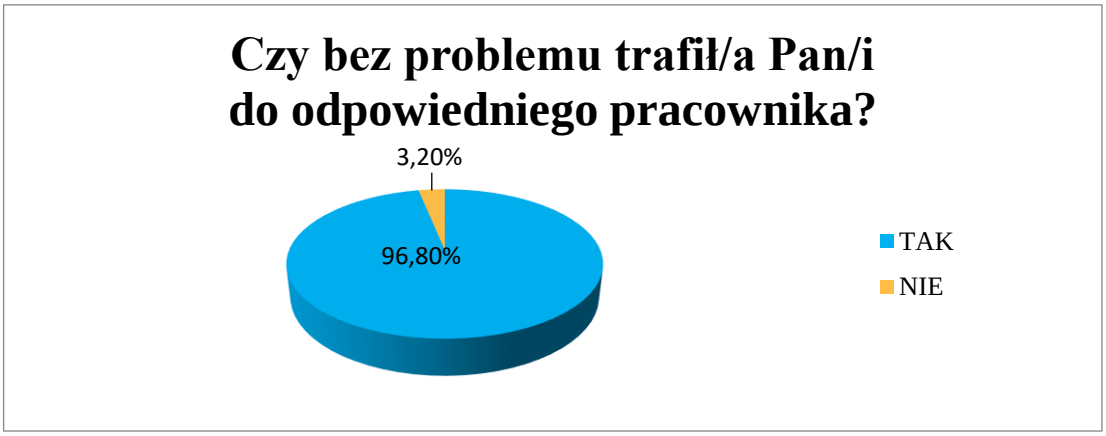
Spośród wszystkich osób biorących udział w badaniu największy udział miały osoby bezrobotne pozostające w ewidencji PUP (licząc od ostatniej rejestracji) do 6 miesięcy - 110 osób (44%), następnie osoby zarejestrowane powyżej 12 miesięcy – 80 osób (32%). Najmniejszy odsetek badanych stanowiły osoby figurujące w ewidencji PUP od 7 do 12 miesięcy – 60 osób (24%).

4 GŁÓWNE POWODY WIZYTY W URZĘDZIE



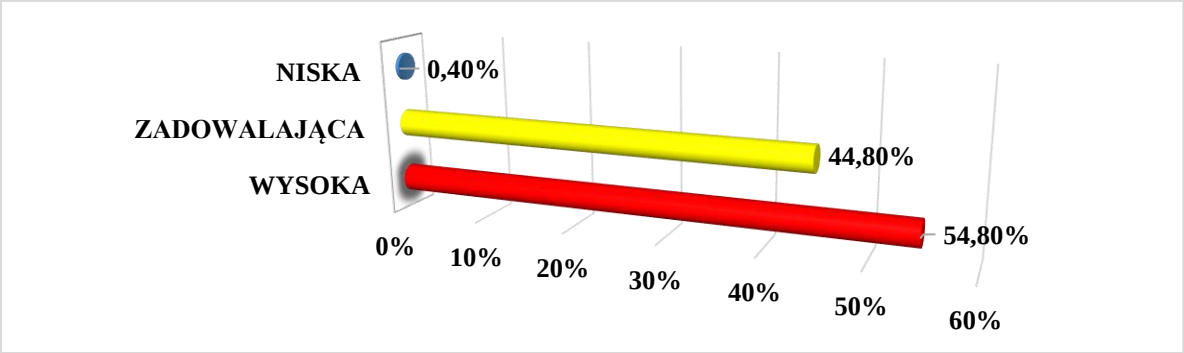
Najczęstsze powody wizyt w urzędzie to: zgłoszenie się w wyznaczonym terminie oraz rejestracja. Najmniej osób zgłosiło się do PUP z własnej inicjatywy (3 osoby) oraz w celu złożenie wniosku lub pisma (7 osób). Szczegółowe powody wizyty w urzędzie prezentuje zamieszczony powyżej wykres.

5 POZIOM ZADOWOLENIA KLIENTÓW Z USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ POWIATOWY URZĄD PRACY W ŻNINIE



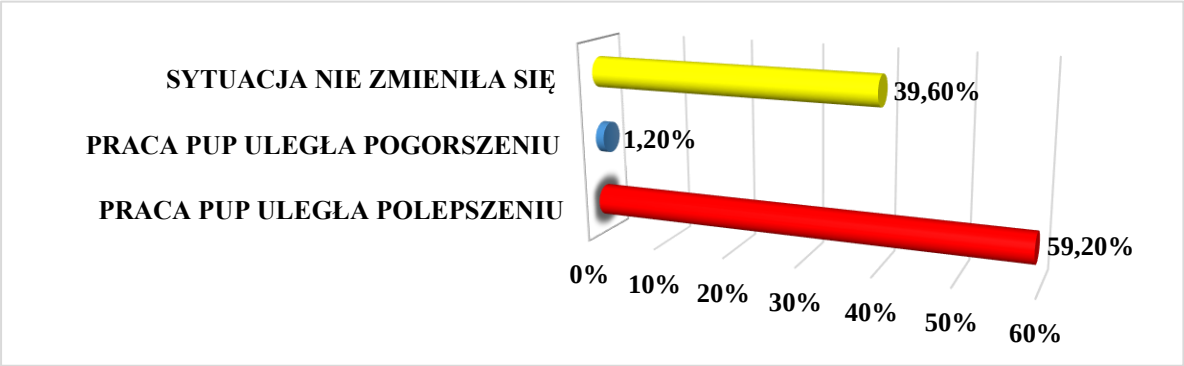
Z powyższych wykresów wynika, że zdecydowana większość respondentów, czyli 95,6% (239 osób uczestniczących w badaniu) było zadowolonych z kontaktu z pracownikiem urzędu pracy. Jedynie 0,4% respondentów stwierdziło, że nie było zadowolonych z rozmowy z pracownikiem urzędu, a 4% nie miało zdania w tym zakresie. 96,8% ankietowanych zadeklarowało, że bez problemu dotarło do odpowiedniego pracownika w celu załatwienia swojej sprawy. Jedynie 3,2% respondentów wskazało na trudności w tej kwestii. Z analizy uzyskanych odpowiedzi wynika również, że wyczerpujące informacje dotyczące swojej sprawy uzyskało 96% ankietowanych (240 osób), natomiast nie w pełni usatysfakcjonowanych z uzyskanych informacji było 10 ankietowanych, tj. 4% ogółu badanych.

6 OCENA JAKOŚCI OBSŁUGI W URZĘDZIE



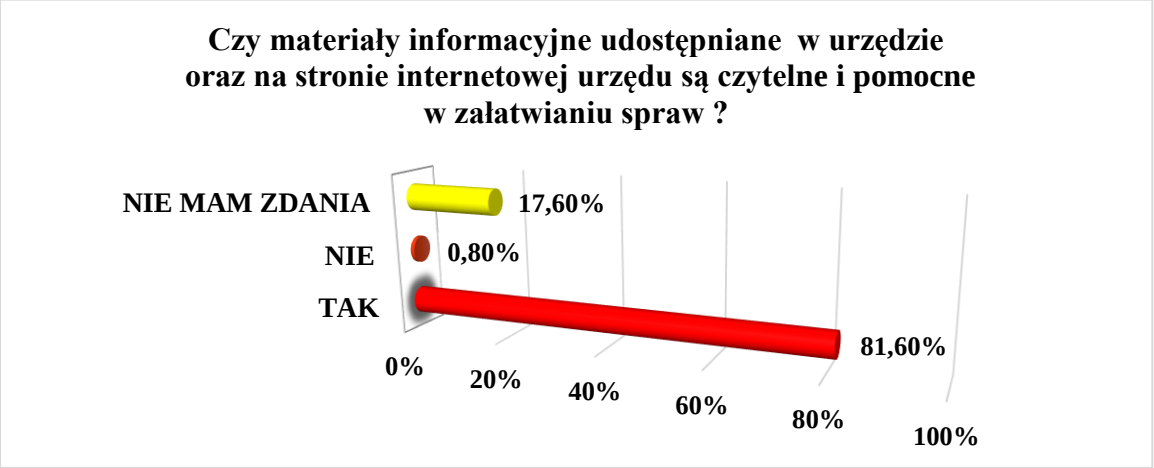
Ponad połowa ankietowanych, czyli 54,8% (137 osób) oceniło działanie urzędu pracy na wysokim poziomie, a 44,8% (112 osób) na poziomie zadowalającym. Jedynie 1 osoba (0,4%) stwierdziła, że jakość obsługi w urzędzie jest niska.

7 OCENA FUNKCJONOWANIA PUP W ŻNINIE W OSTATNIM CZASIE



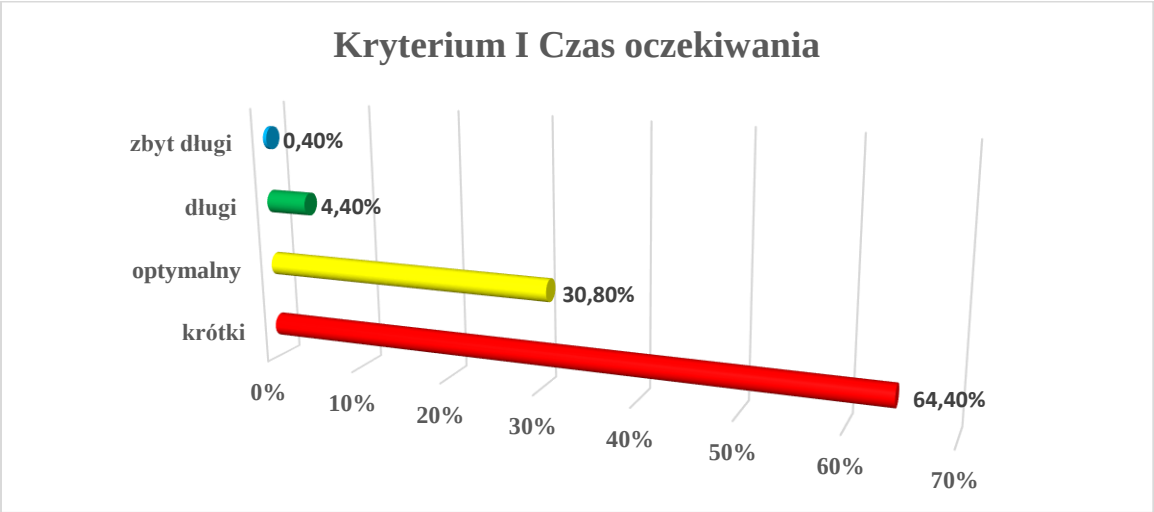
Większość ankietowanych (59,2%) wskazała, że praca urzędu w ostatnim czasie uległa polepszeniu, 39,6% badanych uważało natomiast, że sytuacja się nie zmieniła. Jedynie 1,2% respondentów (3 osoby) stwierdziło, że praca urzędu uległa pogorszeniu.

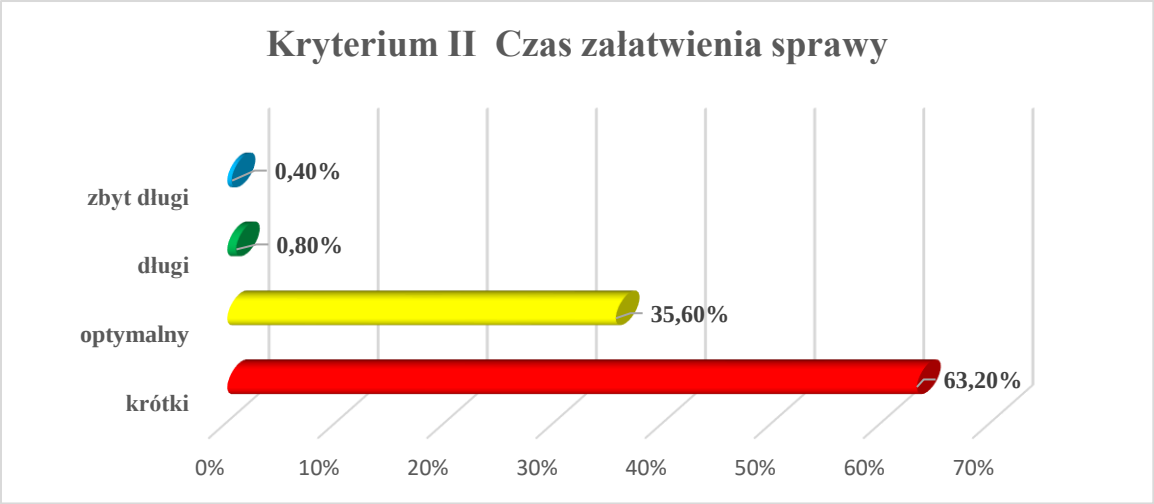
8 OCENA MATERIAŁÓW INFORMACYJNYCH PUP W ŻNINIE



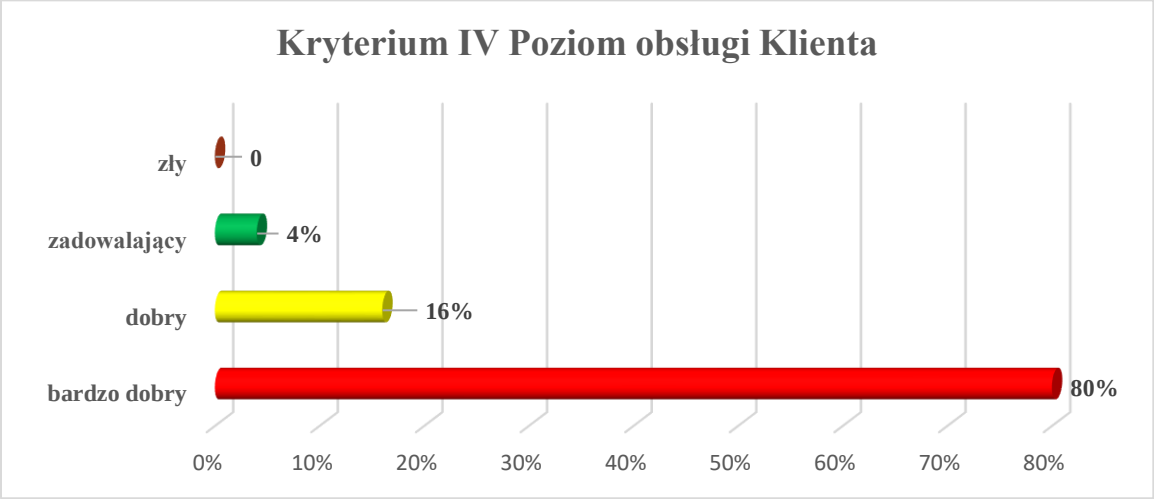
Ankietowani zostali również poproszeni o wyrażenie opinii nt. udostępnianych materiałów informacyjnych. Zdecydowana większość, bo aż 81,6% badanych (204 osoby) uważa, że materiały informacyjne są czytelne i pomocne w załatwianiu spraw. Jedynie 0,8% respondentów (2 osoby) uważało, że ww. materiały nie są czytelne i pomocne, natomiast 17,6% pytanych (44 osoby) nie miało zdania w tym zakresie.

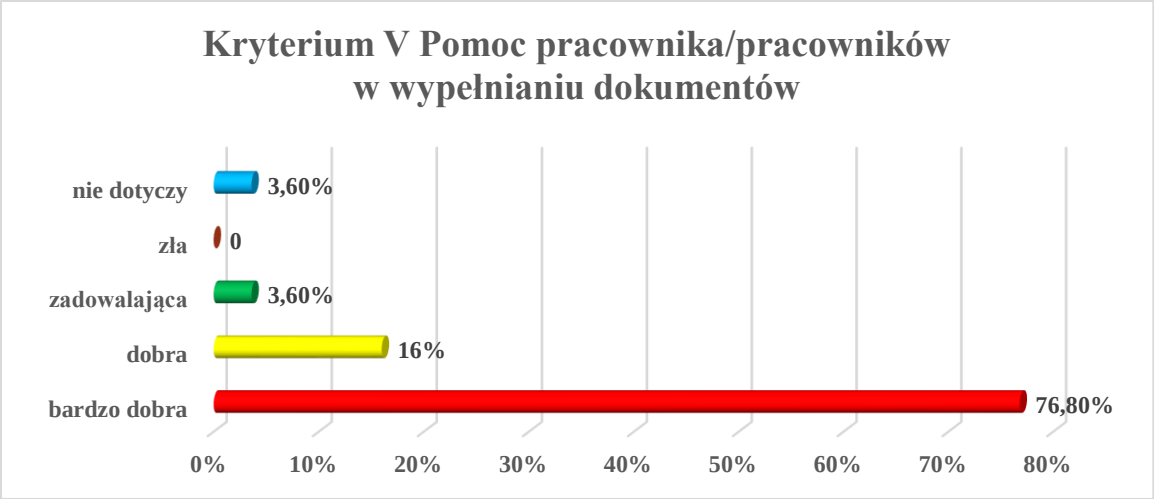
9 OCENA USŁUG PUP W ŻNINIE WEDŁUG WYBRANYCH KRYTERIÓW




Kryterium II Czas załatwienia sprawy
zbyt długi
długi
optymalny
krótki
0,40%
0,80%
35,60%
63,20%
0%
10%
20%
30%
40%
50%
60%
70%

Kryterium III
Kompetencje i fachowość pracownika/pracowników
złe
zadowalające
dobre
bardzo dobre
0
3,20%
20,80%
76%
0%
10%
20%
30%
40%
50%
60%
70%
80%


Kryterium IV Poziom obsługi Klienta
zły
zadowalający
dobry
bardzo dobry
0
4%
16%
80%
0%
10%
20%
30%
40%
50%
60%
70%
80%



10 PROBLEMY Z JAKIMI SPOTKALI SIĘ KLIENCI PODCZAS ZAŁATWIANIA SPRAW W PUP

Kolejne pytanie ankietowe pozwoliło określić trudności, jakie napotykali ankietowani podczas załatwiania sprawy, z którą udali się do urzędu pracy. Szczegółowe dane przedstawia poniższa tabela.

Wyszczególnienie	Liczba wskazań odpowiedzi	Procent (%)
nie spotkałam/łem się z trudnościami	240	96%
zostałam/łem skierowany/a do niewłaściwej osoby	5	2%
otrzymałam/em błędne informacje	2	0,8%
poproszono mnie o kontakt w innym terminie	1	0,4%
inne trudności	2	0,8%
Ogółem	**250**	

Zdecydowana większość ankietowanych tj. 96% osób stwierdziło, że nie spotkało się z żadnymi trudnościami podczas załatwiania sprawy w PUP. 5 respondentów (2% ogółu badanych) wskazało, że zostało skierowanych do niewłaściwego pracownika, natomiast 0,8% ankietowanych (po 2 osoby) zaznaczyły odpowiedź, że otrzymały błędne informacje bądź napotkały na inne trudności. Najmniej, bo tylko 1 osoba (0,4% uczestniczących w badaniu) wskazała, że została poproszona o kontakt w innym terminie.

11 PODSUMOWANIE

Wyniki badań ankietowych będą cennym źródłem informacji i sugestii ze strony klientów, posłużą do wyznaczania kierunków rozwoju urzędu i jego załogi. Respondenci poproszeni o ocenę pracy pracowników PUP w Żninie, z którymi mieli styczność podczas swoich kontaktów wyrażali w większości pozytywne opinie, 95,6% osób było zadowolonych z kontaktu z pracownikami urzędu pracy. Ogólna ocena dotycząca fachowości i terminu załatwionej sprawy oraz relacji pracownik - klient w PUP Żnin jest w opinii klientów pozytywna.

Należy dołożyć wszelkich starań, by w przyszłości zminimalizować źródła zgłaszanych negatywnych uwag. Warto pamiętać jednak, że nie jest możliwe całkowite wyeliminowanie źródeł niezadowolenia, chociażby ze względu na obowiązujące przepisy prawne.

Wszystkie zamieszczone w powyższej analizie wykresy i tabele zostały przygotowane w oparciu o odpowiedzi udzielone przez respondentów kwestionariuszu ankiety badającej poziom zadowolenia klienta z usług świadczonych przez Powiatowy Urząd Pracy w Żninie, stanowiący załącznik nr 1 do niniejszej analizy.