

**ANALIZA BADANIA ANKIETOWEGO
DOTYCZĄCEGO POZIOMU ZADOWOLENIA
KLIENTA Z USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ
POWIATOWY URZĄD PRACY W ŻNINIE
W ROKU 2023**



STYCZEŃ 2024 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 2023 ROKU.

SPIS TREŚCI

1	CEL BADANIA ANKIETOWEGO	2
2	CHARAKTERYSTYKA BADANYCH RESPONDENTÓW	3
2.1	STRUKTURA ANKIETOWANYCH WEDŁUG WIEKU	3
2.2	STRUKTURA ANKIETOWANYCH WEDŁUG POZIOMU WYKSZTAŁCENIA	4
2.3	STRUKTURA ANKIETOWANYCH WEDŁUG OKRESU POZOSTAWANIA W EWIDENCJI PUP	4
3	GŁÓWNE POWODY WIZYTY ORAZ PROBLEMY JAKIE NAPOTKALI ANKIETOWANI PODCZAS WIZYTY W PUP	5
4	OGÓLNA OCENA JAKOŚCI OBSŁUGI I POZIOM ZADOWOLENIA KLIENTÓW Z USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ PUP	7
5	PODSUMOWANIE	9
6	SPIS WYKRESÓW I TABEL	10

1 CEL BADANIA ANKIETOWEGO

W okresie od stycznia do grudnia 2023 r. zostało przeprowadzone badanie ankietowe wśród osób zarejestrowanych jako bezrobotne i poszukujące pracy w Powiatowym Urzędzie Pracy w Żninie (PUP). Celem badania było określenie poziomu zadowolenia osób korzystających z usług świadczonych przez tutejszy urząd oraz poznanie uwag i sugestii umożliwiających doskonalenie dalszej pracy w PUP. Pozyskanie takiej wiedzy pozwala na określenie słabszych obszarów działania PUP oraz na wprowadzenie ewentualnych zmian w organizacji pracy i podnoszenie standardów jakości pracy.

W badaniu wykorzystano specjalnie przygotowane kwestionariusze ankiet. Wypełnione formularze można było złożyć u pracownika (w każdej komórce organizacyjnej PUP) lub wrzucić do urny znajdującej się przy Informacji.

Do dyspozycji respondentów oddano ankietę, która zawierała 8 pytań i zastosowano w niej 2 rodzaje pytań:

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

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

- Napotykanymi trudnościami podczas załatwiania spraw;
- Powodów wizyty w urzędzie;
- Ocen posiadanych kwalifikacji, kompetencji pracowników PUP;
- Poziomu obsługi Klientów (uprzejmość, życzliwość, kultura osobista);
- Ocen poziomu jakości usług świadczonych przez PUP;
- Propozycji zmian usprawniających działalność PUP.

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.

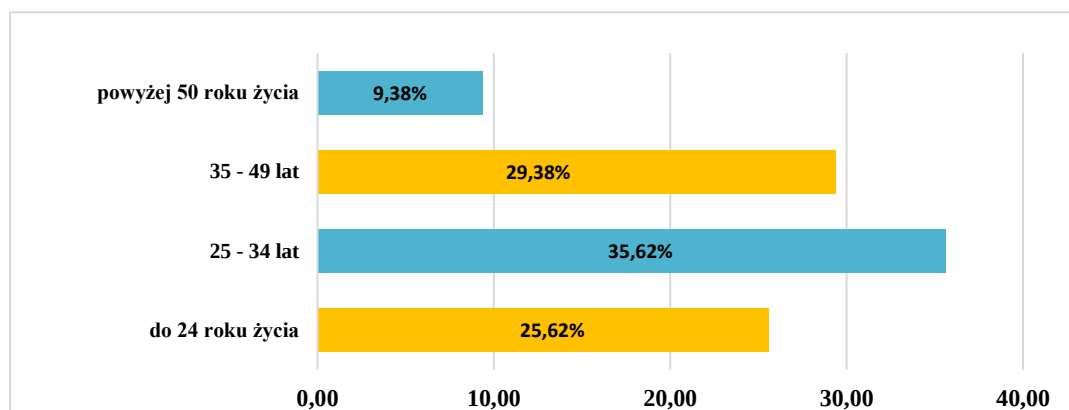
2 CHARAKTERYSTYKA BADANYCH RESPONDENTÓW

W badaniu ankietowym bardzo ważne jest przedstawienie krótkiej charakterystyki grupy poddanej ankietyzacji. Dokonanie jej jest możliwe poprzez analizę metryczki, która zawiera odpowiedź na pytania o przedział wiekowy, płeć, wykształcenie oraz okres pozostawania w ewidencji PUP licząc od ostatniej rejestracji osób biorących udział w ankiecie.

2.1 STRUKTURA ANKIETOWANYCH WEDŁUG WIEKU

W okresie od stycznia do grudnia 2023 r. w badaniu wzięło udział 320 osób bezrobotnych/poszukujących pracy, w tym 198 kobiet (61,88%) i 122 mężczyzn (38,12%).Poniższy wykres obrazuje strukturę wiekową osób uczestniczących w badaniu ankietowym.

Wykres 1. Struktura ankietowanych według wieku.



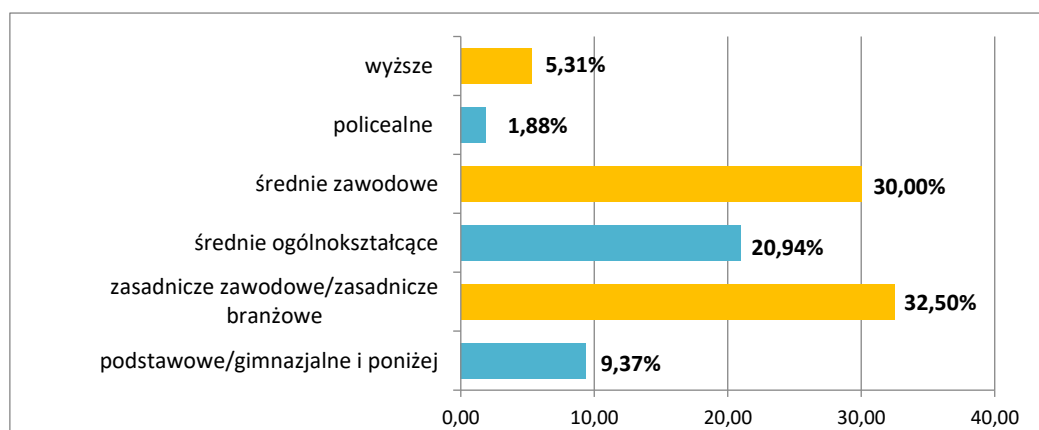
Źródło: Opracowanie własne na podstawie badań ankietowych.

Najliczniejszą grupę osób uczestniczących w badaniu stanowiły osoby w przedziale wiekowym od 25 do 34 lat (35,62% tj. 114 osób) oraz od 35 do 49 lat (29,38% tj. 94 osoby). Kolejną pod względem liczebności grupę stanowiły osoby do 24 roku życia (25,62% tj. 82 osoby). Najmniej liczną grupą okazali się być badani powyżej 50 roku życia (9,38% tj. 30 osób).

2.2 STRUKTURA ANKIETOWANYCH WEDŁUG POZIOMU WYKSZTAŁCENIA

Zamieszczona poniżej tabela przedstawia strukturę osób uczestniczących w badaniu z podziałem na poziom wykształcenia.

Wykres 2. Struktura ankietowanych według poziomu wykształcenia.



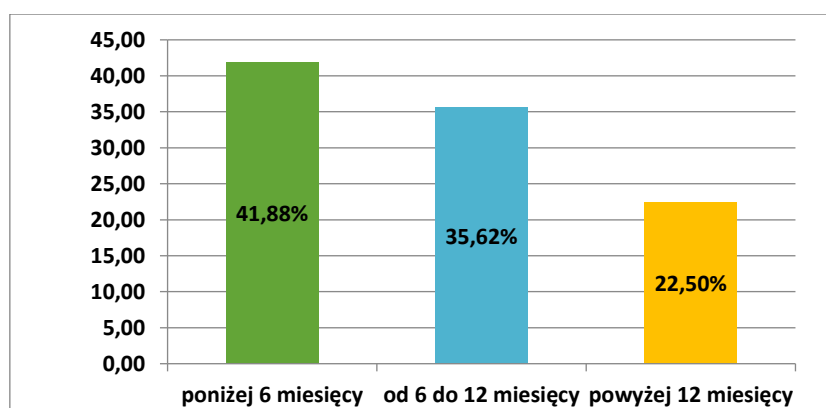
Źródło: Opracowanie własne na podstawie badań ankietowych.

Najwięcej ankietowanych posiadało wykształcenie zasadnicze zawodowe/zasadnicze branżowe tj. 32,50% (104 osoby) oraz średnie zawodowe tj. 30,00% (96 osób). Warto zauważyć, że dyplomami wyższych uczelni legitymowało się tylko 5,31% ogółu badanych czyli 17 osób biorących udział w badaniu.

2.3 STRUKTURA ANKIETOWANYCH WEDŁUG OKRESU POZOSTAWANIA W EWIDENCJI PUP

Poniższy wykres obrazuje strukturę ankietowanych według czasu pozostawania w ewidencji urzędu pracy.

Wykres 3. Struktura ankietowanych według czasu pozostawania w ewidencji PUP.



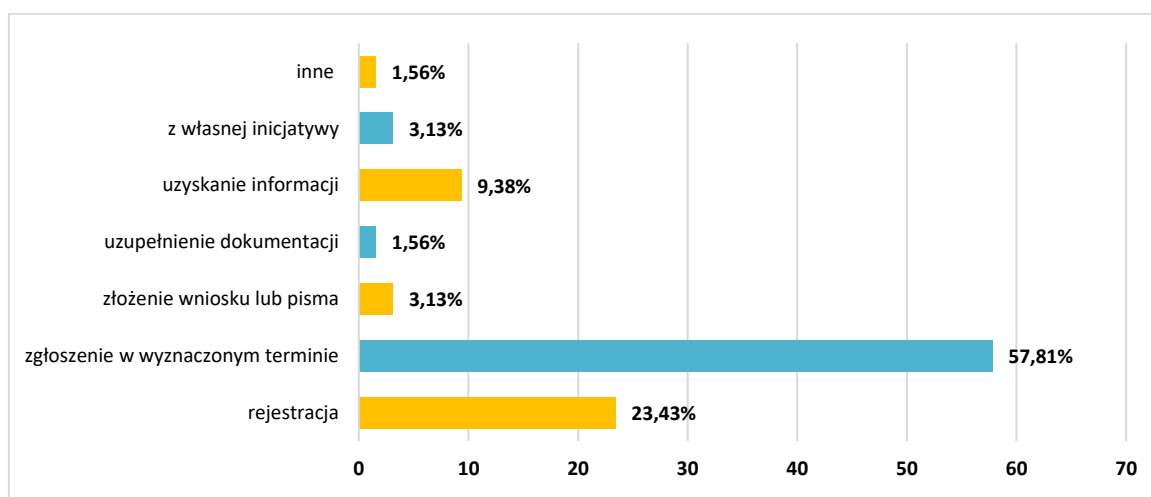
Źródło: Opracowanie własne na podstawie badań ankietowych.

Spośród wszystkich osób biorących udział w badaniu największy udział miały osoby pozostające w ewidencji PUP (licząc od ostatniej rejestracji) poniżej 6 miesięcy -134 osoby (41,88%), od 6 do 12 miesięcy – 114 osób (35,62%), a najmniej powyżej 12 miesięcy – 72 osoby (22,50%).

3 GŁÓWNE POWODY WIZYTY ORAZ PROBLEMY JAKIE NAPOTKALI ANKIETOWANI PODCZAS WIZYTY W PUP

W badaniu ankietowym poproszono respondentów o określenie celu wizyty w PUP. Powody wizyty w PUP prezentuje zamieszczony poniżej wykres.

Wykres 4. Główne powody wizyty w PUP.

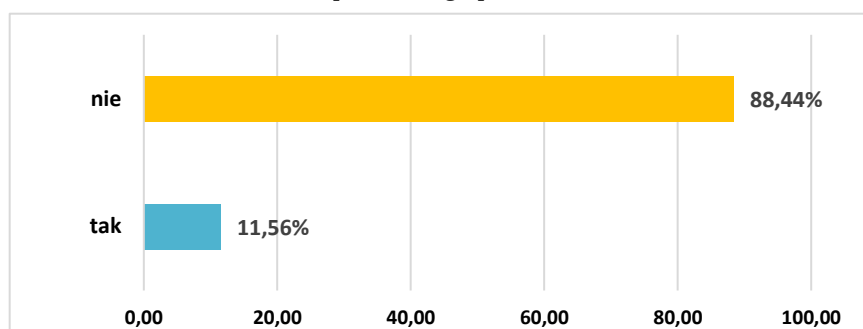


Źródło: Opracowanie własne na podstawie badań ankietowych.

Najczęstsze powody wizyt ankietowanych w urzędzie pracy to zgłoszenie się w wyznaczonym terminie (57,81%) i rejestracja w ewidencji osób bezrobotnych/poszukujących pracy (23,43%). Najmniej osób ankietowanych zgłosiło się do PUP w celu uzupełnienia dokumentacji (1,56%) oraz z innych powodów (1,56%).

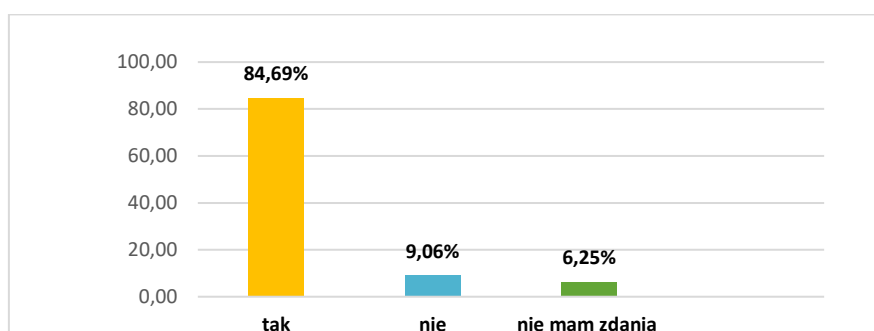
Poniżej zamieszczone wykresy obrazują odpowiedzi ankietowanych dotyczące sposobu oznakowania PUP (wewnątrz) i wpływu na dotarcie do odpowiedniego pracownika oraz uzyskania wyczerpującej informacji dotyczącej załatwianej sprawy w urzędzie.

Wykres 5. Czy sposób oznakowania PUP (wewnątrz) sprawił problem z dotarciem do odpowiedniego pracownika?



Źródło: Opracowanie własne na podstawie badań ankietowych.

Wykres 6. Czy w toku załatwiania sprawy (osobiście lub telefonicznie) uzyskał Pan/i wyczerpujące informacje dotyczące Pana/i sprawy?



Źródło: Opracowanie własne na podstawie badań ankietowych.

Z analizy uzyskanych odpowiedzi wynika, że wyczerpujące informacje dotyczące swojej sprawy uzyskało 84,69% ankietowanych tj. 271 osób, a na brak takich informacji wskazało 9,06% ogółu badanych tj. 29 osób. Większość ankietowanych tj. 88,44% bez problemu dotarło do odpowiedniego pracownika w celu załatwienia swojej sprawy. Jedynie 11,56% respondentów wskazało na trudności w tym zakresie.

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

Tabela 1. Trudności napotkane podczas załatwiania spraw w PUP.

Wyszczególnienie	Liczba wskazań odpowiedzi	Procent (%)
nie spotkałam/łem się z trudnościami	273	85,31%
zostałam/łem skierowany/a do niewłaściwej osoby	17	5,31%
otrzymałam/em błędne informacje	4	1,25%
poproszono mnie o kontakt w innym terminie	20	6,25%
inne trudności-proszę podać jakie	6	1,88%
Ogółem	320	100

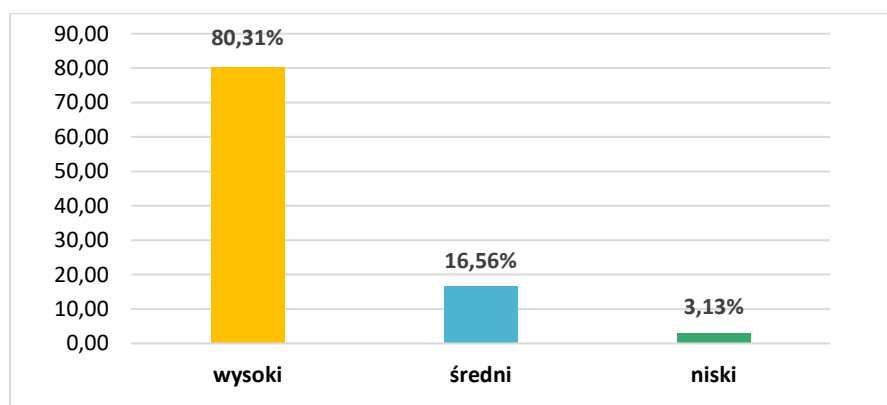
Źródło: Opracowanie własne na podstawie badań ankietowych.

Zdecydowana większość ankietowanych tj. 85,31% (273 osoby) stwierdziła, że nie spotkało się z żadnymi trudnościami podczas załatwiania sprawy w PUP. Z kolei 6,25% ogółu badanych (20 osób) wskazało, że poproszono ich o kontakt z pracownikiem urzędu w innym terminie, natomiast 5,31% (17 osób) zostało skierowanych do niewłaściwego pracownika. Najmniej ankietowanych tj. 1,25% (4 osoby) zaznaczyło odpowiedź, że otrzymały błędne informacje. Z kolei 1,88% badanych (6 osób) zaznaczyło odpowiedź „inne trudności” wśród, których wskazali problemy z interpretacją przepisów ustawy.

4 OGÓLNA OCENA JAKOŚCI OBSŁUGI I POZIOM ZADOWOLENIA KLIENTÓWZ USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ PUP

W badaniu ankietowym poproszono respondentów o wyrażenie opinii na temat jakości świadczonych usług przez PUP w Żninie. Odpowiedzi przedstawia zamieszczony poniżej wykres.

Wykres 7. Jak ocenia Pan/i jakość świadczonych usług przez PUP?

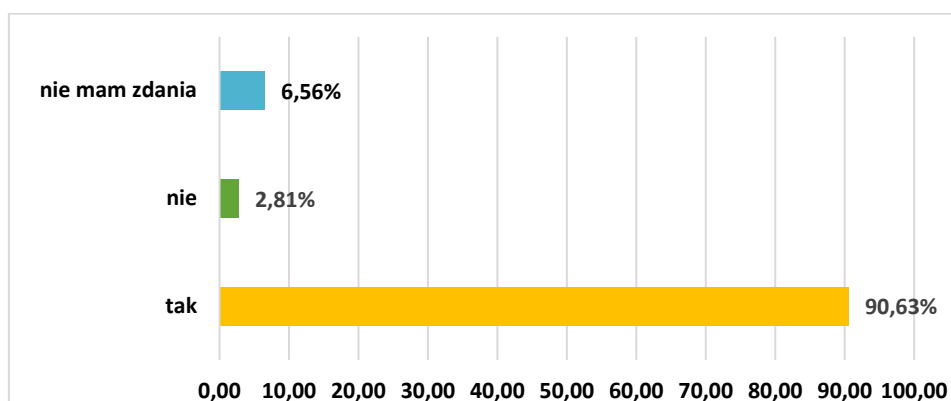


Źródło: Opracowanie własne na podstawie badań ankietowych.

Zdecydowana większość ankietowanych czyli 80,31% (257 osób) oceniło jakość świadczonych usług przez PUP na wysokim poziomie, natomiast 16,56% (53 osoby) na poziomie średnim. Jedynie 3,13% (10 osób) stwierdziło, że jakość obsługi w urzędzie pracy jest na poziomie niskim.

W kolejnym pytaniu ankiety uczestnicy badania zostali poproszeni o wyrażenie opinii dotyczącej zadowolenia z dotychczasowej współpracy z pracownikami PUP. Odpowiedzi obrazuje poniżej zamieszczony wykres.

Wykres 8. Czy Pan/i jest zadowolony/a z dotychczasowej współpracy z pracownikami PUP?



Źródło: Opracowanie własne na podstawie badań ankietowych.

Z powyższych wykresów wynika, że zdecydowana większość respondentów czyli 90,63% tj. 290 osób uczestniczących w badaniu były zadowolone z współpracy z pracownikiem urzędu pracy. Jedynie 2,81% tj. 9 osób stwierdziło, że nie były zadowolone z rozmowy z pracownikiem urzędu, a 6,56% tj. 21 osób nie miało na ten temat zdania.

Zamieszczona poniżej tabela zawiera szczegółowe dane dotyczące oceny usług PUP z uwzględnieniem wybranych kryteriów.

Tabela2. Ocena usług PUP według wybranych kryteriów.

Wyszczególnienie	Liczba wskazań odpowiedzi	Procent (%)
KRYTERIUM 1. Czas oczekiwania na przyjęcie przez pracownika/pracowników		
krótki	151	47,19
optimalny	128	40,00
długi	34	10,62
zbyt długi	7	2,19
KRYTERIUM 2. Termin załatwienia sprawy		
krótki	157	49,06
optimalny	146	45,63
długi	12	3,75
zbyt długi	5	1,56
KRYTERIUM 3. Kompetencje i fachowość pracownika/pracowników		
bardzo dobre	199	62,19
dobrze	95	29,69
zadowolające	20	6,25
złe	6	1,87
KRYTERIUM 4. Poziom obsługi klienta (uprzejmość, życzliwość, kultura osobista)		
bardzo dobry	210	65,63
dobry	86	26,87
zadowolający	18	5,63
zły	6	1,87

KRYTERIUM 5. Pomoc pracownika w wypełnianiu dokumentów		
bardzo dobra	210	65,63
dobra	85	26,56
zadowalająca	21	6,56
zła	4	1,25
KRYTERIUM 6. Dostępność informacji o załatwianych sprawach		
bardzo dobra	198	61,88
dobra	92	28,75
zadowalająca	22	6,87
zła	8	2,50

Źródło: Opracowanie własne na podstawie badań ankietowych.

Dodatkowo w otwartym pytaniu ankiety dotyczącym dobrowolnych uwag poproszono ankietowanych o podanie propozycji zmian w celu usprawnienia pracy PUP. Ankietowani wśród zgłaszanych propozycji zmian jakie należałoby wprowadzić, żeby usprawnić pracę PUP wskazywali: pozyskiwanie większej liczby ofert pracy (10 osób) oraz szybsze zawiadamianie o aktualnych ofertach pracy (8 osób).

5 PODSUMOWANIE

Wyniki badania ankietowego są cennym źródłem informacji i posłużą do zweryfikowania dotychczasowej pracy PUP, jak również będą przydatne do wyznaczania kierunków działań. Respondenci poproszeni o ocenę pracy pracowników PUP, z którymi spotkali się podczas swoich wizyt w PUP wyrażali w większości pozytywne opinie, 90,63% ankietowanych była zadowolona z współpracy z pracownikami urzędu pracy. Ogólna ocena dotycząca kompetencji i fachowości pracowników PUP w opinii klientów była pozytywna. Zdecydowana większość ankietowanych tj. 199 osób wystawiło ocenę bardzo dobrą, a 95 osób dokonało oceny dobrej.

6 SPIS WYKRESÓW I TABEL

Wykres 1. Struktura ankietowanych według wieku.

Wykres 2. Struktura ankietowanych według poziomu wykształcenia.

Wykres 3. Struktura ankietowanych według okresu pozostawania w ewidencji PUP.

Wykres 4. Główne powody wizyty w PUP.

Wykres 5. Czy sposób oznakowania PUP (wewnątrz) sprawił problem z dotarciem do odpowiedniego pracownika?

Wykres 6. Czy w toku załatwiania sprawy (osobiście lub telefonicznie) uzyskał Pan/i wyczerpujące informacje dotyczące Pana/i sprawy?

Wykres 7. Jak ocenia Pan/i jakość świadczonych usług przez PUP?

Wykres 8. Czy Pan/i jest zadowolony/a z dotychczasowej współpracy z pracownikami PUP?

Tabela 1. Trudności napotkane podczas załatwienia spraw w PUP.

Tabela 2. Ocena usług PUP według wybranych kryteriów.

**BADANIE POZIOMU ZADOWOLENIA KLIENTA
(OSOBY BEZROBOTNE I POSZUKUJĄCE PRACY) Z USŁUG ŚWIADCZONYCH
PRZEZ POWIATOWY URZĄD PRACY W ŻNINIE**

Szanowni Państwo,

Uprzejmie prosimy o wypełnienie niniejszej ankiety celem sprawdzenia zadowolenia z usług świadczonych przez Powiatowy Urząd Pracy w Żninie (PUP). Wszelkie Państwa uwagi i sugestie będą pomocne w planowaniu kolejnych działań służących usprawnieniu naszej pracy. Ankieta jest anonimowa, a wypełnienie kwestionariusza całkowicie dobrowolne. Wypełnioną ankietę można złożyć u pracownika (w każdej komórce organizacyjnej PUP) lub wrzucić do skrzynki znajdującej się przy stanowisku Informacji. Właściwą odpowiedź prosimy zaznaczyć X.

1. Powód Pana/i wizyty w PUP?

- a) rejestracja
- b) zgłoszenie w wyznaczonym terminie
- c) złożenie wniosku lub pisma
- d) uzupełnienie dokumentacji
- e) uzyskanie informacji
- f) z własnej inicjatywy
- g) inne:

2. Trudności, które napotkał/a Pan/i podczas załatwiania spraw?

- a) nie spotkałem/am się z trudnościami
- b) zostałem/am skierowany/a do niewłaściwej osoby
- c) otrzymałem/łam błędne informacje
- d) poproszono mnie o kontakt w innym terminie
- e) inne trudności – proszę podać jakie.....
.....

3. Czy sposób oznakowania PUP (wewnątrz) sprawił problem z dotarciem do odpowiedniego pracownika?

- a) tak b) nie

4. Czy w toku załatwiania sprawy (osobiście lub telefonicznie) uzyskał/a Pan/i wyczerpujące informacje dotyczące sprawy?

- a) tak b) nie c) nie mam zdania

5. Jak ocenia Pan/i jakość świadczonych usług przez PUP?

- a) wysoki b) średni c) niski

6. Proszę o dokonanie oceny ze względu na poniższe kryteria:

➤ czas oczekiwania na przyjęcie przez pracownika/pracowników

- a) krótki b) optymalny c) długi d) zbyt długi

- termin załatwienia sprawy
 - a) krótki b) optymalny c) długi d) zbyt długi
- kompetencje i fachowość pracownika/pracowników
 - a) bardzo dobre b) dobre c) zadowalając d) złe
- poziom obsługi Klienta (uprzejmość, życzliwość i kultura osobista)
 - a) bardzo dobry b) dobry c) zadowalający d) zły
- pomoc pracownika/pracowników w wypełnianiu dokumentów
 - a) bardzo dobra b) dobra c) zadowalająca d) zła
- dostępność informacji o załatwianych sprawach
 - a) bardzo dobra b) dobra c) zadowalająca d) zła

7. Czy Pan/i jest zadowolony/a z dotychczasowej współpracy z pracownikami PUP?

- b) tak b) nie c) nie mam zdania

8. Miejsce na dobrowolne uwagi (propozycje zmian w celu usprawnienia pracy PUP).

.....

.....

.....

METRYCZKA

Płeć:

- a) kobieta b) mężczyzna

Wiek:

- a) do 24 lat b) 25 - 34 lata c) 35 – 49 lat d) powyżej 50 lat

Wykształcenie:

- a) podstawowe i poniżej b) gimnazjalne
- c) zasadnicze zawodowe/zawodowe branżowe d) średnie ogólnokształcące
- e) średnie zawodowe f) policealne g) wyższe

Okres pozostawiania w ewidencji Powiatowego Urzędu Pracy w Żninie, licząc od ostatniej rejestracji:

- a) poniżej 6 miesięcy b) od 6 do 12 miesięcy c) powyżej 12 miesięcy

Dziękujemy za wypełnienie ankiety