

**ANALIZA BADANIA ANKIETOWEGO  
DOTYCZĄCEGO POZIOMU ZADOWOLENIA  
KLIENTA Z USŁUG ŚWIADCZONYCH  
PRZEZ POWIATOWY URZĄD PRACY W ŻNINIE  
W ROKU 2024**



**LUTY 2025 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 2025 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 ....	5
3	GŁÓWNE POWODY WIZYTY ORAZ PROBLEMY JAKIE NAPOTKALI ANKIETOWANI PODCZAS WIZYTY W PUP.....	6
4	OGÓLNA OCENA JAKOŚCI OBSŁUGI I POZIOM ZADOWOLENIA KLIENTÓW Z USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ PUP.....	8
5	PODSUMOWANIE.....	11
6	SPIS WYKRESÓW I TABEL.....	12

# 1 CEL BADANIA ANKIETOWEGO

---

W okresie od stycznia do grudnia 2024 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;
- Oceny posiadanych kwalifikacji oraz kompetencji pracowników PUP;
- Poziomu obsługi Klientów (uprzejmość, życzliwość, kultura osobista);
- Oceny 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.

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

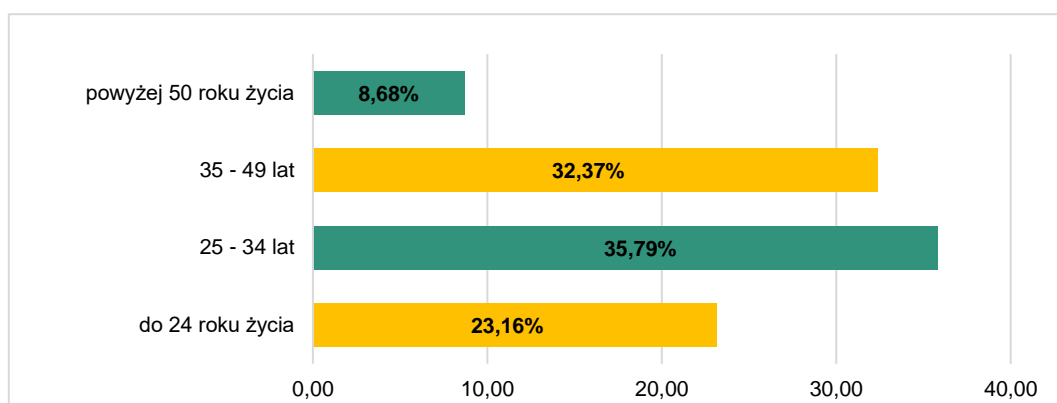
## 2 CHARAKTERYSTYKA BADANYCH RESPONDENTÓW

W badaniu ankietowym 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 2024 r. w badaniu wzięło udział 380 osób bezrobotnych/poszukujących pracy, w tym 265 kobiet (69,74%) i 115 mężczyzn (30,26%). Poniższy wykres obrazuje strukturę wiekową osób uczestniczących w badaniu ankietowym.

**Wykres 1.** Struktura ankietowanych według wieku.



Źródło: Opracowanie własne na podstawie badań ankietowych.

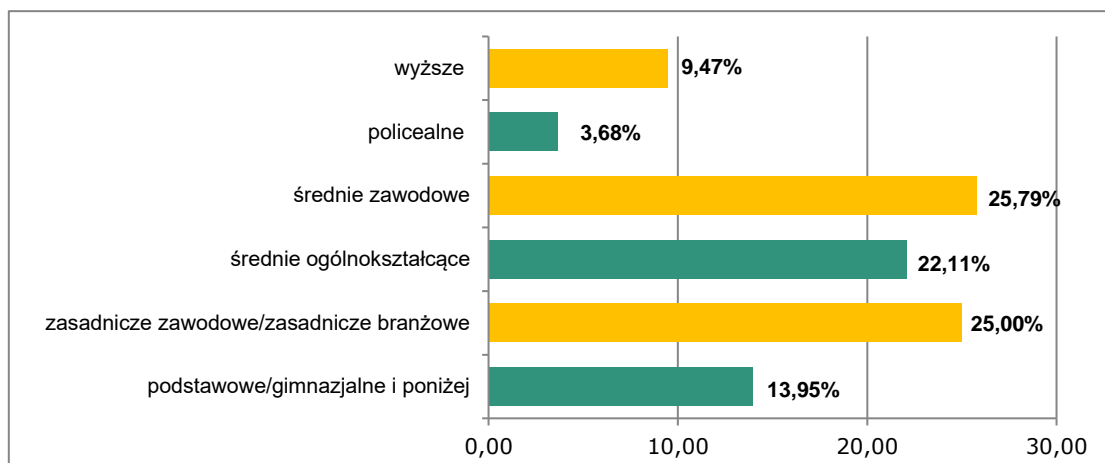
Najliczniejszą grupę osób uczestniczących w badaniu stanowiły osoby w przedziale wiekowym od 25 do 34 lat (35,79% tj. 136 osób) oraz od 35 do 49 lat (32,37% tj. 123 osoby). Kolejną pod względem liczebności grupę stanowiły osoby

do 24 roku życia (23,16% tj. 88 osób). Najmniej liczną grupą okazali się być badani powyżej 50 roku życia ( 8,68% tj. 33 osoby).

## 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.



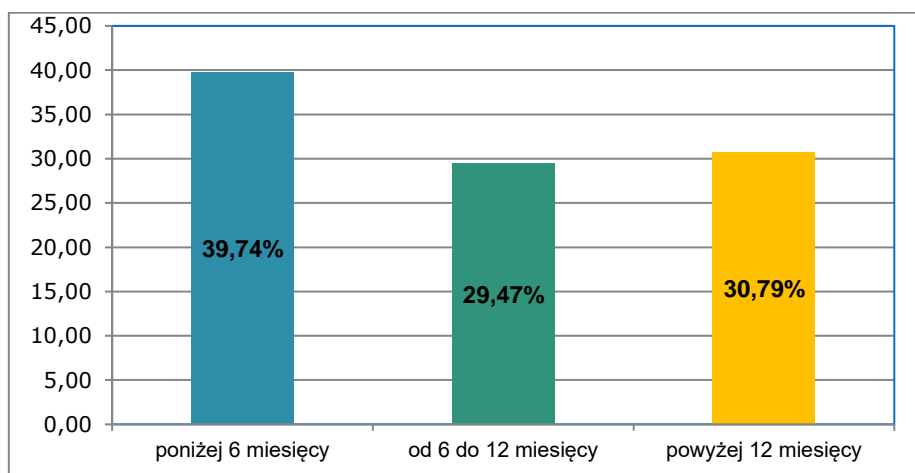
Źródło: Opracowanie własne na podstawie badań ankietowych.

Najwięcej ankietowanych posiadało wykształcenie średnie zawodowe tj. 25,79% (98 osób) oraz zasadnicze zawodowe/zasadnicze branżowe tj. 25,00% (95 osób). Warto wskazać, że dyplomami wyższych uczelni legitymowało się tylko 9,47% ogółu badanych czyli 36 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 PUP.

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



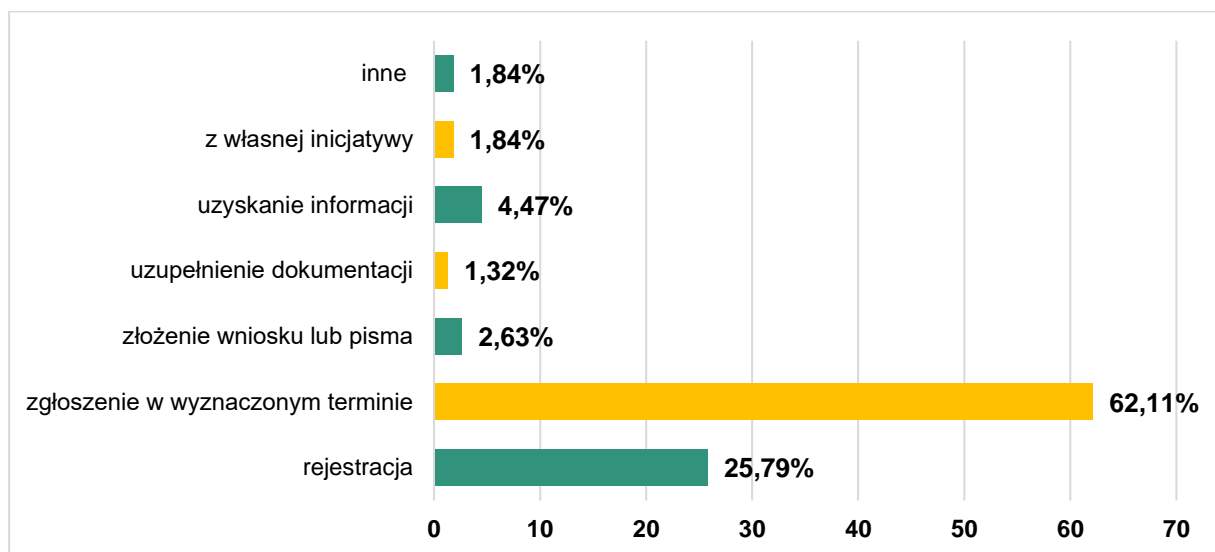
*Źródło: Opracowanie własne na podstawie badań ankietowych.*

Spośród wszystkich osób biorących udział w badaniu największy udział miały osoby pozostające w ewidencji PUP (licząc od ostatniej rejestracji) poniżej 6 miesięcy - 151 osób (39,74%), powyżej 12 miesięcy – 117 osób (30,79%), a najmniej od 6 do 12 miesięcy - 112 osób (29,47%).

### 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.

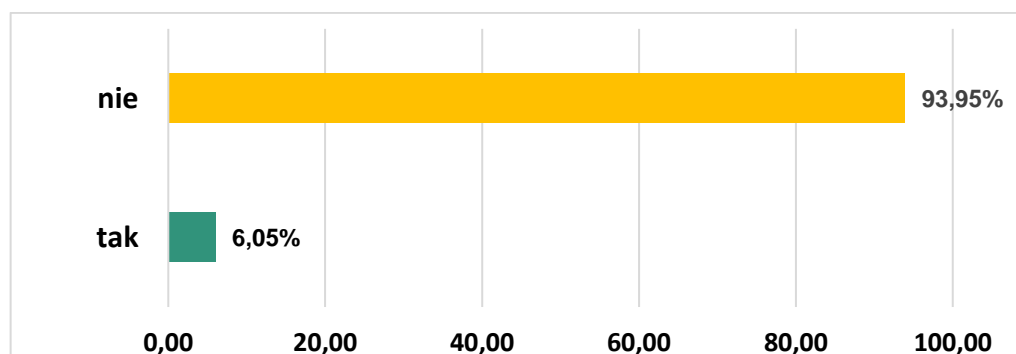


Źródło: Opracowanie własne na podstawie badań ankietowych.

Ankietowani wskazali, że najczęstsze powody ich wizyty w PUP to zgłoszenie się w wyznaczonym terminie (62,11%) i rejestracja w ewidencji osób bezrobotnych/poszukujących pracy (25,79%). Najmniej osób ankietowanych zgłosiło się do PUP w celu uzupełnienia dokumentacji (1,32%).

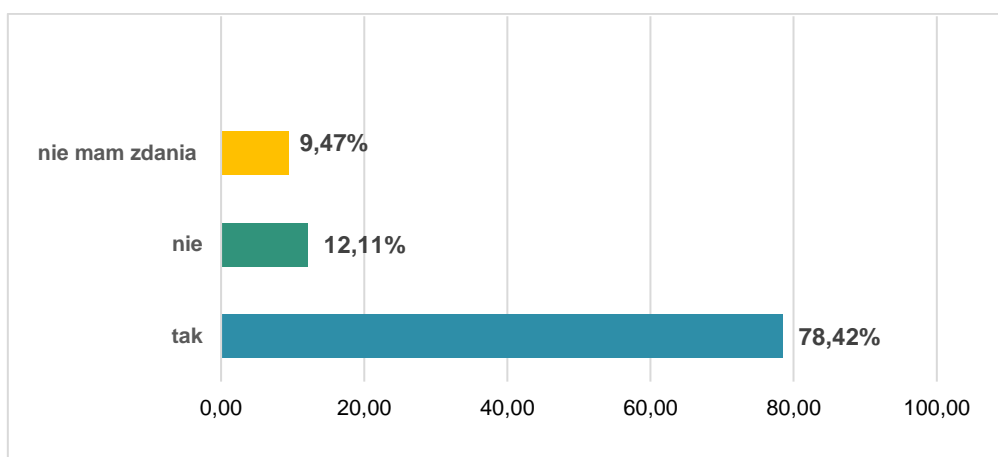
Poniżej zamieszczone wykresy obrazują odpowiedzi ankietowanych dotyczące sposobu oznakowania PUP (wewnątrz) i wpływu na dotarcie do odpowiedniego pracownika oraz uzyskania wyczerpującej informacji dotyczącej załatwianej sprawy w urzędzie.

**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 78,42% ankietowanych tj. 298 osób, a na brak takich informacji wskazało 12,11% ogółu badanych tj. 46 osób. Większość ankietowanych 93,95% tj. 357 osób bez problemu dotarło do odpowiedniego pracownika w celu załatwienia swojej sprawy. Jedynie 6,05% czyli 23 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/tem się z trudnościami	337	88,68
zostałam/tem skierowany/a do niewłaściwej osoby	6	1,58
otrzymałam/em błędne informacje	8	2,11
poproszono mnie o kontakt w innym terminie	24	6,31
inne trudności-proszę podać jakie	5	1,32
<b>Ogółem</b>	<b>380</b>	<b>100</b>

*Źródło: Opracowanie własne na podstawie badań ankietowych.*

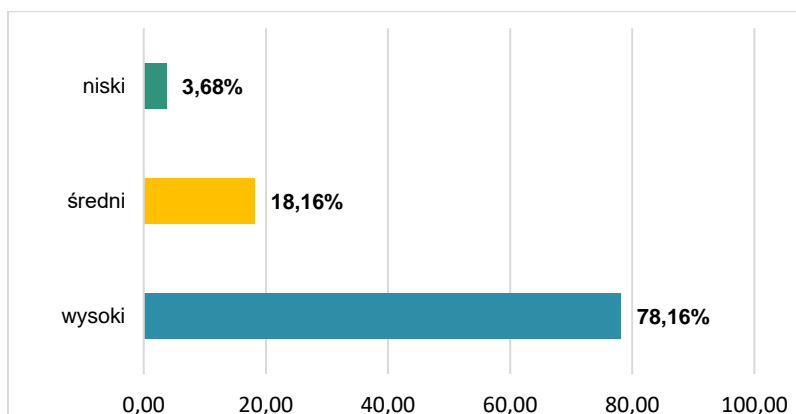
Zdecydowana większość ankietowanych tj. 88,68% (337 osób) stwierdziła, że nie spotkała się z żadnymi trudnościami podczas załatwiania sprawy w PUP. Z kolei 6,31% ogółu badanych (24 osoby) wskazało, że poproszono ich o kontakt z pracownikiem urzędu w innym terminie, natomiast 2,11% (8 osób) zaznaczyło odpowiedź, że otrzymało błędne informacje. Najmniej ankietowanych tj. 1,32% (5 osób) wskazało odpowiedź „inne trudności” wśród, których wymienili problemy z interpretacją przepisów ustawy.

#### **4 OGÓLNA OCENA JAKOŚCI OBSŁUGI I POZIOM ZADOWOLENIA KLIENTÓW Z USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ PUP**

---

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

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

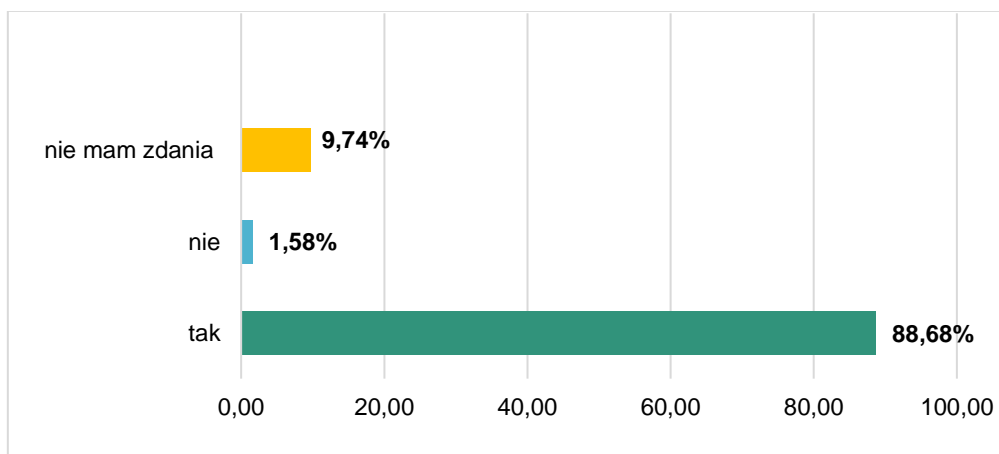


Źródło: Opracowanie własne na podstawie badań ankietowych.

Zdecydowana większość ankietowanych czyli 78,16% (297 osób) oceniło jakość świadczonych usług przez PUP na wysokim poziomie, natomiast 18,16% (69 osób) na poziomie średnim. Jedynie 3,68% (14 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 powyższego wykresu wynika, że zdecydowana większość respondentów czyli 88,68% tj. 337 osób uczestniczących w badaniu było zadowolonych ze współpracy z pracownikiem PUP. Jedynie 1,58% tj. 6 osób stwierdziło, że nie były

zadowolone z rozmowy z pracownikiem PUP, a 9,74% tj. 37 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 (%)
<b>KRYTERIUM 1. Czas oczekiwania na przyjęcie przez pracownika/pracowników</b>		
krótki	167	43,95
optymalny	181	47,63
długi	19	5,00
zbyt długi	13	3,42
<b>KRYTERIUM 2. Termin załatwienia sprawy</b>		
krótki	168	44,21
optymalny	182	47,89
długi	9	2,37
zbyt długi	21	5,53
<b>KRYTERIUM 3. Kompetencje i fachowość pracownika/pracowników</b>		
bardzo dobre	228	60,00
dobre	129	33,95
zadowolające	17	4,47
złe	6	1,58
<b>KRYTERIUM 4. Poziom obsługi klienta (uprzejmość, życzliwość, kultura osobista)</b>		
bardzo dobry	243	63,95
dobry	109	28,68
zadowolający	18	4,74
zły	10	2,63
<b>KRYTERIUM 5. Pomoc pracownika w wypełnianiu dokumentów</b>		
bardzo dobra	247	65,00
dobra	106	27,89
zadowolająca	15	3,95
zła	12	3,16
<b>KRYTERIUM 6. Dostępność informacji o załatwianych sprawach</b>		
bardzo dobra	224	58,95
dobra	129	33,95
zadowolająca	19	5,00
zła	8	2,10

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 oraz szybsze zawiadamianie o aktualnych ofertach pracy.

## **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, 88,68% ankietowanych była zadowolona z współpracy z pracownikami PUP. Zdecydowana większość respondentów tj. 78,16% jakość świadczonych usług przez PUP oceniła na wysokim poziomie. Ogólna ocena dotycząca kompetencji i fachowości pracowników PUP w opinii klientów była pozytywna, w tym 60,00% ankietowanych wystawiło ocenę bardzo dobrą, a 33,95% 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**

**2024 ROK**

**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) zadowalające      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).**

.....  
.....

